

**PELAKSANAAN KERJA MAGANG DIVISI CRM
(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DI PT
KOMPAS CYBER MEDIA**



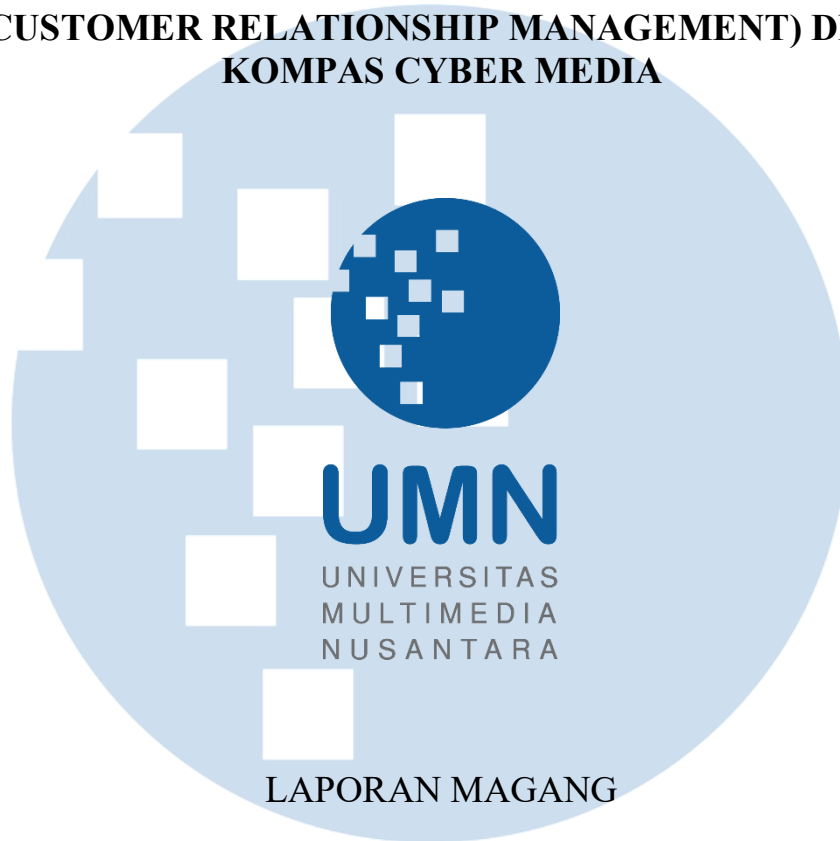
LAPORAN MAGANG

FELLYCIA

00000069791

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

**PELAKSANAAN KERJA MAGANG DIVISI CRM
(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DI PT
KOMPAS CYBER MEDIA**



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

FELLYCIA

00000069791

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Fellycia
Nomor Induk Mahasiswa : 00000069791
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : Strata 1 (S-1)

Laporan Magang dengan judul:

PELAKSANAAN KERJA MAGANG DIVISI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DI PT KOMPAS CYBER MEDIA

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 Mata Kuliah Magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 16 Juli 2025

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



Fellycia

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**PELAKSANAAN KERJA MAGANG DIVISI CRM (CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT) DI PT KOMPAS CYBER MEDIA**

Oleh

Nama : Fellycia
NIM : 00000069791
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 16 Juli 2025

Pukul 10.00 s.d 11.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Novaldy Prawhesmara, S.Kom.,M.I.Kom.

NIDN 0307117806

Inco Hary Perdana

NIDN 0308117706

Pembimbing

Novaldy Prawhesmara, S.Kom.,M.I.Kom.

NIDN 0307117806

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fellycia
NIM : 00000069791
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:

PELAKSANAAN KERJA MAGANG DIVISI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DI PT KOMPAS CYBER MEDIA

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 tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 23 Juli 2025

Yang menyatakan,



Fellycia

U N I V E R S I T A
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

KATA PENGANTAR

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

“PELAKSANAAN KERJA MAGANG DIVISI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DI PT KOMPAS CYBER MEDIA”

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 bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. 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. Bapak Novaldy Prawhesmara, S.Kom., M.I.Kom sebagai Pembimbing pertama 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 yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Ibu Sari sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.

8. Kepada PT Kompas Cyber Media (Kompas.com) yang telah membuka ruang bagi saya untuk mengeksplorasi pengalaman kerja secara nyata melalui program magang.
9. Kepada seluruh teman yang telah memberikan dukungan, semangat, serta informasi yang saya perlukan selama menjalani program magang dan dalam proses penyusunan laporan ini.

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

Tangerang, 23 Juli 2025



Fellycia



PELAKSANAAN KERJA MAGANG DIVISI CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DI PT KOMPAS CYBER MEDIA

Fellycia

ABSTRAK

Latar belakang pemilihan tempat magang ini didasari oleh meningkatnya konsumsi berita digital yang mendorong perusahaan media untuk memperkuat strategi layanan dan komunikasi pelanggan. Tujuan dari kerja magang ini adalah untuk menerapkan konsep *customer service*, B2B, *direct marketing*, *event marketing*, dan manajemen *inventory* secara langsung di industri media digital. Perusahaan tempat magang adalah Kompas.com yang dikelola oleh PT Kompas Cyber Media. Posisi yang diambil adalah CRM Intern di bawah Divisi Marketing Communication. Deskripsi pekerjaan meliputi *customer service*, koordinasi pemesanan *gift* dengan *vendor* (B2B), pengiriman *email* dan WhatsApp *blast* (*direct marketing*), keterlibatan dalam *event marketing*, serta pengelolaan stok *merchandise*. Konsep yang digunakan mengacu pada (McDonald, Wilson, & Chaffey, 2024) untuk *customer service*, (Seebacher, 2021) untuk B2B, (Kotler & Keller, 2015) untuk *direct marketing* (Clow & Baack, 2018) untuk *event marketing*, dan (Silver, Pyke, & Thomas, 2016) untuk manajemen *inventory*. Kendala utama adalah keterbatasan konsep, komunikasi saat WFH, dan akses *platform* digital. Dari pengalaman ini diperoleh pemahaman praktis mengenai pengelolaan relasi pelanggan dan strategi komunikasi dalam dunia kerja nyata.

Kata kunci: *Business to Business, Customer Relationship Management, Direct Marketing, Event Marketing, Merchandise*

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

**PELAKSANAAN KERJA MAGANG DIVISI CRM
(CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) DI PT
KOMPAS CYBER MEDIA**

Fellycia

ABSTRACT

The background for choosing this internship place is the increasing consumption of digital news in the past decade, which encourages media companies to improve their customer service and communication strategies. The purpose of this internship is to apply the concepts of customer service, B2B, direct marketing, event marketing, and inventory management in a digital media company. The company where the internship was conducted is Kompas.com, a leading online news portal managed by PT Kompas Cyber Media. The position chosen in this internship is CRM Intern under the Marketing Communication Division. The job description includes customer service, coordination of gift orders with vendors (B2B), sending email and WhatsApp blasts (direct marketing), involvement in event marketing, and merchandise inventory management. The concepts used in this internship report are customer service (McDonald, Wilson, & Chaffey, 2024), B2B (Seebacher, 2021), direct marketing (Kotler & Keller, 2015), event marketing (Clow & Baack, 2018), and inventory management (Silver, Pyke, & Thomas, 2016). The main obstacles faced during the internship were limited theoretical knowledge, communication challenges during remote work, and restricted access to digital platforms. After completing the internship, it was concluded that managing customer relationships in the digital media industry requires practical strategies that go beyond classroom theories.

Keywords: *Business to Business, Customer Relationship Management, Direct Marketing, Event Marketing, Merchandise*

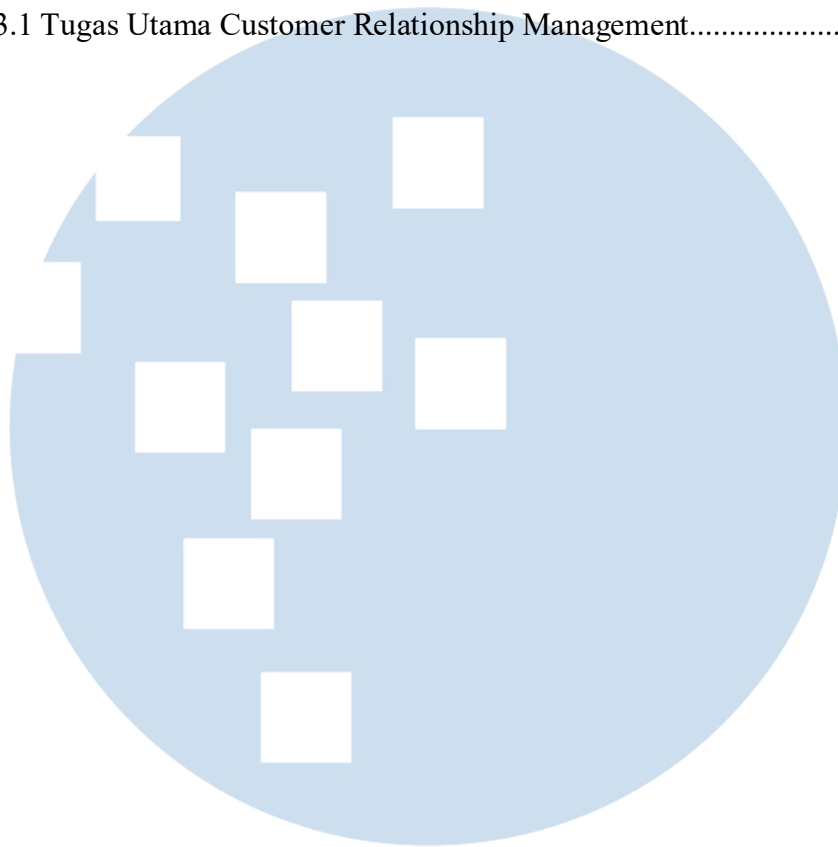
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
BAB II GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI	7
2.1 Tentang Kompas.com	7
2.2 Visi Misi Kompas.com	8
2.3 Struktur Organisasi Kompas.com	8
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	10
3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang	10
3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	11
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	29
4.1 Simpulan	29
4.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31
LAMPIRAN	32

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Utama Customer Relationship Management.....	11
---	----



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sources of News (Sumber: Digital News Report, 2024)	2
Gambar 1.2 Weekly Reach (Sumber: Digital News Report, 2024)	3
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kompas Gramedia (Sumber: Data Internal Kompas Gramedia).....	8
Gambar 2.4 Struktur Organisasi Kompas Gramedia (Sumber: Data Internal Kompas Gramedia).....	9
Gambar 3.1 Platform Mailjet	12
Gambar 3.2 vendor Dapur Coklat dan Aldmic Flower Advisor	14
Gambar 3.3 Logo vendor Dapur Cokelat dan Flower Advisor.....	15
Gambar 3.4 Whatsapp Blast.....	18
Gambar 3.5 Email Blast	19
Gambar 3.6 Poster Grand Final SUCI 11.....	21
Gambar 3.7 Registrasi Lestari Forum 1	22
Gambar 3.8 Peluncuran Buku dan Talkshow "Masinis yang Melewati Badai" Kompas.com.....	22
Gambar 3.9 Gudang Kompas.com.....	24
Gambar 3.10 Gudang Kompas TV.....	25



DAFTAR LAMPIRAN

Surat Pengantar MBKM (MBKM 01)	33
Kartu MBKM (MBKM 02).....	34
Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03)	35
Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04	74
Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	75
Lampiran pengecekan hasil Turnitin.....	76
Lampiran Counseling Meeting.....	79
Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama MBKM.....	80

