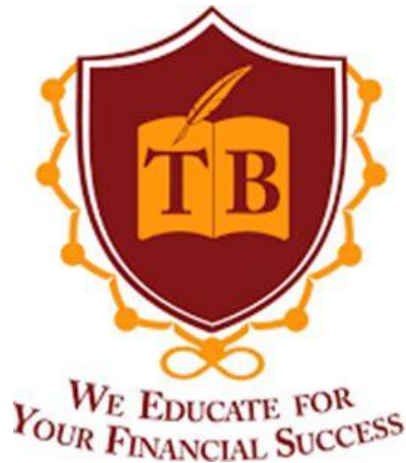


**PENINGKATAN PRODUKTIVITAS MELALUI *CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT* DAN *SOCIAL MEDIA* PADA
PT. MINDO CIPTA PANGAN**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh

Emma Mahyanadewy

212611014

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI BEKASI
TAHUN 2024**

LEMBAR PENGESAHAN

**PENINGKATAN PRODUKTIVITAS MELALUI *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT DAN *MEDIA SOSIAL* PADA**

PT. MINDO CIPTA PANGAN

Oleh :

Emma Mahyanadewy

Nomor Induk Mahasiswa: 212611014

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, Juni 2024

Ketua Penguji



Prilia Haliawan Ir., MM.

Anggota Penguji



Fitriyah Nurmulya. Shum., MSM.

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN : 0309027801

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PRAKTIK KERJA
LAPANGAN/MAGANG
PROGRAM STUDI S.1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Emma Mahyanadewy

NIM: 212611014

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG

Nama : Emma Mahyanadewy

NIM : 212611014

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : S1 Manajemen

Judul PKL:

PENINGKATAN PRODUKTIVITAS MELALUI *CUSTOMER RELATIONSHIP*
***MANAGEMENT* DAN *MEDIA SOSIAL* PADA**

PT. MINDO CIPTA PANGAN

Laporan Praktik Kerja Lapangan di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada Fakultas Ekonomi – Jurusan S1 Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, Juli 2024

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Sofia Maulida, SE., MM.

NIDN : 0309027801

Fitriasyah Nurmulya, SHum., MSM.

NIDN: 0406058904

MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.”

-Al Baqarah 286

Hidup itu sebuah perjalanan bukan perbandingan, maka jangan bandingkan prosesmu dengan orang lain karena, kita berdiri di bumi yang sama tapi dengan takdir yang berbeda.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan produktivitas melalui *Customer Relationship Management* (CRM) dan media sosial pada PT. Mindo Cipta Pangan. Metode yang digunakan adalah observasi langsung dan analisis kualitatif deskriptif selama periode magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi CRM menghadapi kendala berupa kurangnya integrasi sistem dan data pelanggan yang tidak akurat. Untuk media sosial, Instagram dimanfaatkan sebagai sarana promosi utama dengan memanfaatkan berbagai fiturnya. Namun, terdapat kendala berupa keterbatasan ide dan anggaran untuk pembuatan konten. Untuk mengatasi masalah tersebut, disarankan agar perusahaan meningkatkan integrasi sistem CRM, memperbaiki kualitas data pelanggan, membentuk tim khusus pembuatan konten, serta mengalokasikan anggaran khusus untuk promosi media sosial. Implementasi strategi ini diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas pemasaran perusahaan.

Kata kunci: manajemen pemasaran, *customer relationship management*, sosial media, *service quality*

ABSTRACT

This study aims to analyze productivity improvement through Customer Relationship Management (CRM) and social media at PT. Mindo Cipta Pangan. The method used is direct observation and qualitative descriptive analysis during the internship period. The results show that CRM implementation faces obstacles in the form of lack of system integration and inaccurate customer data. For social media, Instagram is utilized as the main promotional tool by leveraging its various features. However, there are constraints in the form of limited ideas and budget for content creation. To overcome these problems, it is suggested that the company improve CRM system integration, enhance customer data quality, form a specialized content creation team, and allocate a specific budget for social media promotion. The implementation of this strategy is expected to increase the company's marketing productivity and effectiveness.

Keywords: marketing management, customer relationship management, social media, service quality

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT Yang maha Esa yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Magang ini yang berjudul **“Peningkatan Produktivitas Melalui Customer Relationship Management dan Media Sosial Pada PT. Mindo Cipta Pangan”**. Laporan Magang ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan salah satu mata kuliah di Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Praktikan menyadari dalam proses penyusunan Laporan Magang (LPKL) ini, praktikan mendapat banyak bimbingan, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban bagi praktikan untuk mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah membantu:

1. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa
2. Ketua STIE Tri Bhakti, Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.Ikom
3. Kaprodi Manajemen, Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM.
4. Dosen pembimbing magang Bapak Fitriasyah Nurmulya, SHum., MSM
5. Seluruh Dosen Prodi Manajemen dan Akuntansi serta civitas akademik STIE Tri Bhakti yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman selama mengikuti Pendidikan di STIE Tri Bhakti.
6. Keluarga besar PT. Mindo Cipta Pangan yang tidak bisa praktikan sebutkan satu persatu, terima kasih atas ilmu dan kesempatan yang diberikan kepada praktikan untuk bertumbuh bersama keluarga besar PT. Mindo Cipta Pangan.
7. Kepada orang tua dan kaka yang telah memberikan dukungan yang luar biasa setiap harinya dalam bentuk doa maupun materi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Seseorang yang berperan dalam banyak hal Anand Muhammad Ihza M. yang selalu ada, menemani, menyemangati, menghibur, mendukung dan membantu penulis selama proses penulisan Laporan Magang dari awal hingga akhir.

9. Kepada Estiana Diman, Steven Rizky, Dinda Srivasta yang telah menghibur dan memberi semangat di masa-masa sulit.
10. Dan terima kasih atas diri praktikan yang sejauh ini mampu untuk menyelesaikan laporan magang.

Praktikan menyadari bahwa Laporan Magang ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran praktikan harapkan untuk melengkapi tulisan ini. Semoga Laporan Magang ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi praktikan, bagi PT.Mindo Cipta Pangan dan para pembaca.

Bekasi, Juni 2024

Hormat saya,



Emma Mahyanadewy

NIM: 212611014

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
MOTTO	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Magang.....	3
1.4 Manfaat Magang	3
1.5 Teori Relevan	4
1.6 Metode PKL	9
BAB II	11
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	11
2.1 Sejarah Perusahaan.....	11
2.2 Struktur Organisasi.....	12
2.3 Kegiatan Organisasi/Departemen.....	13
BAB III.....	18
URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	18
3.2 Penempatan dan Jadwal Magang.....	18

3.1.2 Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	18
3.1.3 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang	18
3.2.1 Uraian Deskripsi Tugas.....	18
3.3 Pembahasan dan Temuan Masalah.....	25
BAB IV	31
PENUTUP.....	31
4.1 Simpulan.....	31
4.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi PT. Mindo Cipta Pangan	12
Gambar 3.2. 1 Pengenalan Seluruh Karyawan PT. Mindo Cipta Pangan	19
Gambar 3.2. 2 Membuat <i>Resume Analisa Social Media</i> Kompetitor	19
Gambar 3.2. 3 Pembuatan Konten <i>Grand Opening</i> Mitra <i>Franchisee</i>	20
Gambar 3.2. 4 Melakukan demo presentasi kepada calon pensiunan PLN untuk membuka peuang bisnis Bersama PT. Mindo Cipta Pangan	20
Gambar 3.2. 5 Membuat <i>Content Planning</i> Promosi Instagram dibulan february	21
Gambar 3.2. 6 Membuat desain <i>feeds</i> Instagram PT. Mindo Cipta Pangan	21
Gambar 3.2. 7 Melaksanakan Pelatihan Kledo Web	22
Gambar 3.2. 8 Melakukan praktik untuk menjelaskan kepada calon mitra dengan memberikan penjelasan mengenai cara bergabung menjadi salah satu mitra dari PT. Mindo Cipta Pangan	22
Gambar 3.2. 9 Melakukan <i>grand opening franchise</i> dan menyiapkan surat kontrak kerjasama	23
Gambar 3.2. 10 Mempelajari simulasi keuntungan BEP pada PT. Mindo Cipta Pangan	23
Gambar 3.2. 11 Mengikuti Seminar Pemasaran Sebagai Perwakilan dari PT. Mindo Cipta Pangan.....	24
Gambar 3.2. 12 Presentasi mengenai <i>flow chart</i> , BEP dan Katalog kepada para calon mitra.....	24
Gambar 3.3.2. 1 Desain Tanpa Menggunakan Referensi.....	28
Gambar 3.3.2. 2 Desain Menggunakan Referensi	29
Gambar 3.3.2. 2 Desain Menggunakan Referensi	29
Gambar 3.3.2. 2 Desain Menggunakan Referensi	29
Gambar 3.3.2. 2 Desain Menggunakan Referensi	29