

**PERAN CUSTOMER RETENTION CANVASSING DALAM  
MENDUKUNG STRATEGI PEMASARAN  
ASTRA CREDIT COMPANIES (ACC) CABANG BEKASI**

LAPORAN MAGANG  
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :  
Devi Widianti  
232811905

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI  
BEKASI  
2026**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PERAN CUSTOMER RETENTION CANVASSING DALAM  
MENDUKUNG STRATEGI PEMASARAN ASTRA CREDIT  
COMPANIES (ACC) CABANG BEKASI**

**Oleh**

Devi Widianti  
232811905

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

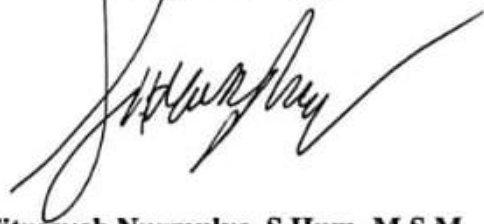
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini  
Bekasi, 5 Maret 2026

**Ketua Penguji**



**Gracelia Maharani SE., MBA**  
NUPTK: 3540774675230243

**Anggota Penguji**



**Fitriasyah Nurmulya, S.Hum., M.S.M.**  
NIDN: 0406058904

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Sofia Maulida, S.E., M.M.**  
NIDN: 0309037801

## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : Devi Widianti  
NIM : 232811905  
Jurusan : Manajemen  
Bidang Studi : S1 Manajemen  
Judul LPKL : Peran Customer Retention Canvassing Dalam Mendukung Strategi Pemasaran Astra Credit Companies (ACC) Cabang Bekasi

Laporan Magang diatas disetujui sebagai salah satu kegiatan mahasiswa yang bersangkutan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan S1 Manajemen di STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 30 Januari 2026

Mengetahui,

**Ketua Program Studi Manajemen**



**Dr. Sofia Maulida, S.E., M.M.,**  
NIDN: 0309037801

**Dosen Pembimbing**



**Fitriyah Nurmulva, S.Hum., M.S.M.**  
NIDN: 0406058904

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN PRAKTIK KERJA  
LAPANGAN/MAGANG**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya/Sarjana Akuntansi/Manajemen, 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, 12 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Devi Widianti  
232811905



No : 1144/HCRM/XII/2026

Jakarta, 15 April 2026

Kepada Yth,  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti

Perihal : Persetujuan Publikasi Laporan Magang

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalti-Free Right) atas karya ilmiah ini yang berjudul "**Peran Customer Retention Canvassing dalam Mendukung Strategi Pemasaran pada Astra Credit Companies (ACC) Cabang Bekasi**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

**Amanda Cornelia**  
HC Recruitment Management Head

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI DARI PENULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Devi Widianti  
NIM : 232811905  
Program Stud : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tribhakti

Dengan ini menyatakan memberikan izin dan menyetujui kepada pihak Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tribhakti untuk menyimpan, mengelola, dan mempublikasikan Laporan Praktik Kerja Lapangan (LPKL) saya yang berjudul "Peran Customer Retention Canvassing dalam Mendukung Strategi Pemasaran Astra Credit Companies (ACC) Cabang Bekasi."

Publikasi laporan ini dilakukan untuk kepentingan akademik, seperti referensi ilmiah dan pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ketentuan bahwa nama penulis tetap dicantumkan sebagai pemilik hak cipta. Saya juga menyatakan bahwa isi laporan ini tidak mengandung data yang bersifat rahasia perusahaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bekasi, 12 Februari 2026

Penulis



Devi Widianti

## ABSTRAK

Praktik Kerja Lapangan merupakan kegiatan pembelajaran yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa agar mampu mengaplikasikan teori yang diperoleh selama perkuliahan. Kegiatan Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di Astra Credit Companies (ACC) Cabang Bekasi, khususnya pada bagian Customer Retention Canvassing (CRC), selama periode September - Desember 2025. Penulisan laporan magang ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan Customer Retention Canvassing serta perannya dalam mendukung strategi pemasaran perusahaan. Metode yang digunakan dalam penyusunan laporan meliputi observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Hasil pelaksanaan magang menunjukkan bahwa kegiatan CRC memiliki peran penting dalam mempertahankan pelanggan lama melalui kegiatan tindak lanjut basis data pelanggan, komunikasi pemasaran secara langsung, serta penawaran program pembiayaan ulang. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti ketidakakuratan data pelanggan dan perubahan kebijakan dari kantor pusat. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang lebih terstruktur dan konsisten guna meningkatkan efektivitas pelaksanaan kegiatan Customer Retention Canvassing.

**Kata kunci:** Customer Retention Canvassing, Customer Relationship Management, Strategi Pemasaran

## **ABSTRACT**

*The Internship Program is a learning activity aimed at providing students with direct work experience so that they are able to apply theoretical knowledge obtained during academic studies. This internship was conducted at Astra Credit Companies (ACC) Bekasi Branch, specifically in the Customer Retention Canvassing (CRC) division, during the period of September to December 2025. The preparation of this internship report aims to examine the implementation of Customer Retention Canvassing activities and their role in supporting the company's marketing strategy. The methods used in compiling this report include direct observation, interviews, and documentation. The results of the internship indicate that CRC activities play a significant role in retaining existing customers through customer database follow-up, direct marketing communication, and the offering of refinancing programs. However, several challenges were identified in its implementation, such as inaccuracies in customer data and policy changes from the head office. Therefore, more structured and consistent strategies are required to improve the effectiveness of Customer Retention Canvassing activities.*

**Keywords:** *Customer Retention Canvassing, Customer Relationship Management, Marketing Strategy*

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan nikmat kesehatan dan hikmat kepada penulis sehingga, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul "Peran Customer Retention Canvassing dalam Mendukung Strategi Pemasaran Astra Credit Companies (ACC) Cabang Bekasi". Laporan ini merupakan salah satu persyaratan penyelesaian program pendidikan S1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada setiap pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam membimbing, memberikan dukungan serta saran dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan khususnya kepada :

1. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.I.Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti
2. Ibu Dr. Sofia Maulida, S.E., MM. selaku Kaprodi Manajemen
3. Bapak Fitrahsyah Nurmulya, S.Hum.,M.S.M selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktik Kerja Lapangan yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberi arahan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan
4. Bapak dan Ibu Dosen pengajar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
5. Bapak Hendry Jampiter selaku pembimbing lapangan di Astra Credit Companies Cabang Bekasi yang telah memberikan arahan selama menjalankan program magang
6. Seluruh karyawan Astra Credit Companies Cabang Bekasi yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menjalankan magang
7. Kedua Orang Tua dan Keluarga yang senantiasa memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik
8. Nasywa Afri Muliana yang selalu menemani penulis pada hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan Laporan Praktik Kerja Lapangan, dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran untuk memperbaiki tulisan ini. Penulis berharap agar Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

Bekasi, 12 Februari 2026

Hormat saya,

Devi Widianti  
232811905

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PUBLIKASI DARI PERUSAHAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI DARI PENULIS .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
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 Magang .....	8
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>9</b>
2.1 Sejarah dan Profil Perusahaan .....	9
2.2 Struktur Organisasi .....	10
2.3 Kegiatan Organisasi/Departemen .....	11
<b>BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>14</b>
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang .....	14
3.1.1 Penempatan Praktik Kerja Lapangan .....	14
3.1.2 Uraian Deskripsi Tugas .....	15
3.2 Pembahasan .....	20
3.2.1 Pelaksanaan Kegiatan Customer Retention Canvassing .....	20
3.2.2 Peran Customer Retention Canvassing .....	21
3.2.3 Faktor Pendukung dan Penghambat .....	22
3.2.4 Flowchart Pelaksanaan Customer Retention Canvassing .....	23
3.3 Temuan Masalah .....	24
3.4 Analisis Permasalahan dan Solusi CRC .....	26
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>28</b>

4.1 Simpulan.....	28
4.2 Saran.....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>31</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>34</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1 Logo Astra Credit Companies (ACC)</b> .....	<b>9</b>
<b>Gambar 2.2 Struktur Organisasi ACC Cabang Bekasi</b> .....	<b>11</b>
<b>Gambar 1 Kegiatan <i>Follow Up</i> Customer</b> .....	<b>15</b>
<b>Gambar 2 Kegiatan Komunikasi Ke Customer</b> .....	<b>16</b>
<b>Gambar 3 Pencatatan Hasil Komunikasi Ke Dalam Sistem CRM</b> .....	<b>17</b>
<b>Gambar 4 Kegiatan <i>Blast Message</i> Ke Customer</b> .....	<b>17</b>
<b>Gambar 5 Membantu Koordinasi Dengan Unit Kerja Terkait</b> .....	<b>18</b>
<b>Gambar 6 Rekapitulasi Dan Evaluasi</b> .....	<b>19</b>
<b>Gambar 7 Mempelajari Alur Kerja</b> .....	<b>19</b>
<b>Gambar 3.2.4 Flowchart Alur Customer Retention Canvassing</b> .....	<b>24</b>

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel 3.1.1 Jadwal Hari Kerja Praktik Kerja Lapangan.....</b>	<b>15</b>
<b>Tabel 3.4 Analisis Permasalahan dan Solusi CRC .....</b>	<b>27</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>Lampiran 1 Surat Pengantar Magang .....</b>	<b>34</b>
<b>Lampiran 2 Daftar Kegiatan Mingguan Magang .....</b>	<b>35</b>
<b>Lampiran 3 Laporan Penilaian Magang .....</b>	<b>41</b>
<b>Lampiran 4 Dokumentasi Magang.....</b>	<b>42</b>
<b>Lampiran 5 Dokumentasi Event ACC .....</b>	<b>43</b>
<b>Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup .....</b>	<b>44</b>
<b>Lampiran 7 Kartu Konsultasi Magang.....</b>	<b>45</b>
<b>Lampiran 8 Saran Dan Perbaikan Magang .....</b>	<b>46</b>
<b>Lampiran 9 Surat Keterangan Selesai Magang .....</b>	<b>47</b>
<b>Lampiran 10 Surat Keterangan Diterima Magang .....</b>	<b>48</b>