

**Zalva Belladonna (2019041146)**

## **PERAN DAN PROSES KERJA STAF CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA PT. WAHANAARTHA RITELINDO**

Selama enam bulan melaksanakan program Magang Merdeka Belajar (MBKM) di PT. Wahanaartha Ritelindo, praktikan bekerja sebagai Staf Customer Relationship Management dan Social Media yang berada dibawah pengawasan serta bimbingan Divisi Customer Relationship Management. Dalam pelaksanaan MBKM, Praktikan memiliki tugas utama yaitu mengirimkan pesan broadcast ke konsumen, melakukan telepon untuk melakukan servis, dan membuat konten design dan video terkait perusahaan. Dalam meningkatkan kualitas dan daya saing perusahaan, PT. Wahanaartha Ritelindo memanfaatkan teknologi dan informasi dalam bentuk media sosial dan website. Dengan adanya *Customer Relationship Management* ini, perusahaan berusaha memuaskan pelanggannya dengan menerapkan konsep pemasaran sebagai acuan bagi setiap aktivitas pemasarannya. CRM merupakan sebuah konsep bisnis yang berfokus kepada loyalitas pelanggan, dimana pelanggan menjadi pusat dari segala aspek bisnis yang dijalankan oleh perusahaan. Maka dari itu, pada saat praktikan melakukan aktivitas CRM, praktikan dituntut untuk bisa berkomunikasi, menguasai tentang produk atau jasa perusahaan dan memiliki kemampuan pemecahan masalah yang baik, sehingga selama praktikan belajar kurang lebih enam bulan di PT. Wahanaartha Ritelindo, praktikan berhasil mempelajari bahwa sebagai seorang staf CRM dapat memberikan informasi serta memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami, dan bisa memberikan solusi tepat kepada pelanggan yang melakukan pengaduan. Keahlian ini sangat diperlukan karena menentukan kepuasan pelanggan terhadap jasa perusahaan.

**Kata kunci:** *Customer Relationship Management, Media Sosial, Pemasaran, Loyalitas Pelanggan.*