



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PROSES KERJA WHATSAPP BLAST STNK DALAM MENYEBARKAN PESAN *REMINDER* KEPADA *CUSTOMER* SETIAJAYA MOBILINDO BOGOR

RENA ZETTIRA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan akhir dengan judul “Proses Kerja Whatsapp Blast STNK dalam Menyebarkan Pesan *Reminder* kepada *Customer Setiajaya Mobilindo Bogor*” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2022

Rena Zettira
J3A219371



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

RENA ZETTIRA. Proses Kerja Whatsapp Blast STNK dalam Menyebarkan Pesan *Reminder* kepada *Customer* Setiajaya Mobilindo Bogor. *Whatsapp Blast STNK Work Process in Spreading Reminder Messages to* Setiajaya Mobilindo Bogor. Dibimbing oleh LEONARD DHARMAWAN.

Kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan konsumen yang sudah ada menjadi pelanggan tetap merupakan kegiatan yang dilakukan oleh *customer relation* di perusahaan. Untuk menciptakan nilai kepuasan pelanggan, *Customer Relation* perlu melakukan upaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada melalui kepuasan pelanggan (*customer value*). Karena, apabila pelanggan merasa puas dan menerima nilai tersebut, pelanggan akan memberikan imbalan kepada perusahaan berupa loyalitas. PT Setiajaya Mobilindo Bogor adalah salah satu *dealer* resmi Toyota yang berfungsi dalam hal penjualan kendaraan, melakukan servis dan menjual suku cadang dimana ketiga fungsi ini ditujukan khusus untuk berbagai jenis kendaraan yang bermerek Toyota.

Customer Relation di Setiajaya Mobilindo Bogor dalam mempertahankan nilai kepuasan pelanggan memanfaatkan sebuah aplikasi, salah satunya adalah Whatsapp Business API dengan fitur Whatsapp Blast. Tujuan dibuatnya tugas akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses kerja Whatsapp Blast yang dilakukan oleh bagian *Customer Relation* dalam mengingatkan *customer* untuk melakukan perpanjangan STNK dengan beberapa tahap, lalu apa saja kelebihan dan kekurangan dari Whatsapp Blast, dan apa saja hambatan yang dihadapi beserta solusi yang dihadapi selama mengerjakan proses Whatsapp Blast. Masuk kepada metode, waktu pengumpulan data dimulai pada tanggal 17 Februari 2022 hingga 16 April 2022. Pengumpulan data menggunakan sumber data sekunder dan primer dengan dukungan instrumen.

Whatsapp Blast ini merupakan salah satu strategi marketing Setiajaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Strategi yang dilakukan Setiajaya memberikan promo-promo menarik, mengadakan *event*, melalui iklan dan juga kegiatan-kegiatan *Public Relations* lainnya. Dari Whatsapp Blast tersebut *Sales* yang mendapatkan pelanggan untuk membeli atau melakukan servis mobil, lalu setelah sales mendapat *customer* beserta data data yang telah sales dapatkan nantinya diberikan kepada *Customer Relation Coordinator* di Setiajaya. Dengan cara mendata pelanggan lalu akan di *follow up* yang bertujuan untuk menjalin hubungan baik, dengan melayani secara *personal* dengan membangun *database* yang ada. Guna nya untuk mengingatkan pelanggan mengenai perawatan mobil, dll. serta mengingatkan mereka dengan mengucapkan salam dan hari-hari besar seperti ulang tahun, perayaan tahun baru, dan lain-lain.

Kata Kunci : *customer*, internet, kepuasan pelanggan, strategi marketing

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PROSES KERJA WHATSAPP BLAST STNK DALAM MENYEBARKAN PESAN *REMINDER* KEPADA *CUSTOMER* SETIAJAYA MOBILINDO BOGOR

RENA ZETTIRA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Penguji pada ujian laporan akhir: Muhammad Al Farissy, Sikom, MSc



Judul Laporan Akhir : Proses Kerja Whatsapp Blast STNK dalam Menyebarkan Pesan *Reminder* kepada *Customer* Setiajaya Mobilindo Bogor

Nama : Rena Zettira
NIM : J3A219371

Disetujui oleh

Pembimbing :
Leonard Dharmawan, S.P., M.Si.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 196704101991031001

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001

Tanggal Ujian:
(2 Juli 2022)

Tanggal Lulus:
06 AUG 2022

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.