

## ABSTRAK

Olivia Marsha Sabrina, NIM: 150300365. ***Customer Relations Administrations Pada PT Mobilkamu Group Indonesia***. Tugas Akhir, Jakarta: Politeknik APP Jakarta, Juli 2018

Tujuan penulisan laporan ini untuk mengetahui pelaksanaan kegiatan *Customer Relations Administrations* dan hambatan apa saja yang dihadapi serta bagaimana solusi dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi. *Customer Relations Administrations* pada PT Mobilkamu Group Indonesia merupakan divisi yang berhubungan langsung dengan dealer, pihak towing dan *customer* karena untuk melakukan pengiriman unit dari dealer. Dalam melakukan magang selama empat bulan kegiatan *Customer Relations Administrations* yang utama adalah melakukan jadwal pengiriman unit dari dealer kepada konsumen. Selain itu, mengisi formulir *booking* towing, menyiapkan berkas pengiriman, menyiapkan *merchandise* kepada *customer* dan *update* status pengiriman *customer* pada system. Hambatan yang dihadapi oleh divisi *customer relations administrations* adalah, pihak dealer yang sering membatalkan jadwal pengiriman sepihak, waktu pengambilan unit yang sudah dijanjikan mengalami keterlambatan dari dealer, *crew* towing yang bertugas sering mengalami keterlambatan dalam pengambilan unit, koneksi internet di kantor yang sering tidak stabil, berkas pengiriman yang seharusnya dikembalikan kepada admin sering tidak dikembalikan. Dari permasalahan tersebut disarankan untuk perusahaan menyelesaikan masalah pada divisi *customer relations administrations* dengan menambah kerjasama baru dengan dealer lain, dan armada pihak towing lain. Membuat *punishment* jika dari salah satu pihak membatalkan pengiriman unit, memberikan pengarahan kepada sales mengenai SOP pengiriman unit dan segera menghubungi tim IT agar dilakukan pengecekan pada sambungan internet.

**Kata Kunci : Customer Relations Administrations, Pelayanan, Distribusi**