

**LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG PADA DIVISI ADMIN DAN
CUSTOMER RELATION COORDINATOR PT. NASMOCO BAHTERA
MOTOR JANTI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

WINDY AGUSTRIA ATORI

2120 31184

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
JANUARI 2024**

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG PADA DIVISI ADMIN DAN CUSTOMER RELATION COORDINATOR PT. NASMOCO BAHTERA MOTOR JANTI

Dipersiapkan dan disusun oleh:

WINDY AGUSTRIA ATORI

Nomor Induk Mahasiswa: 212031184

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Selasa tanggal 23 Januari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)



Pembimbing

Heni Kusumawati, SE., M.Si.

Penguji

Miswanto, Dr., M.Si.

Yogyakarta, 23 Januari 2024
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., MBA.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRAK

Laporan tugas akhir magang disusun untuk menjelaskan kegiatan yang dilakukan selama magang, dimulai pada tanggal 4 September 2023 hingga 4 Desember 2023 di PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti yang berlokasi di JL. Ringroad Timur No.58, Sorowahan, Banguntapan, Kecamatan Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Penulis ditempatkan di bidang administrasi dan *Customer Relation Coordinator* dengan bidang tugas : a) *Finance* b) *Finance account receivable* c) *Accounting* d) *Personalia dan GA* e) *Admin sales* f) *Kasir* g) *Admin support mark* h) *Customer Relation Coordinator*. Permasalahan yang ditemukan selama berlangsungnya kegiatan magang, yaitu : a) ketidaksiplinan dalam penanganan komplain pelanggan b) kurangnya fasilitas device program dan penyimpanan c) kesalahan data BPKB. Rekomendasi atas permasalahan yang ditemui, yaitu : a) Penggunaan bahasa yang lebih jelas dan tidak bertele-tele b) Melengkapi fasilitas device program dan penyimpanan seperti komputer dan smarthphone c) Melakukan *controlling* dengan cara mencocokkan data BPKB dengan faktur kendaraan bermotor.

Kata kunci: magang, administrasi, *customer relation coordinator*.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ISI

1.1 Latar Belakang

Administrasi dan *Customer Relation Coordinator* (CRC) merupakan pilar utama yang mendukung kelancaran operasional perusahaan dalam era bisnis yang semakin kompetitif. Administrasi yang baik tidak hanya membantu perusahaan dalam mengelola berbagai dokumen dan proses internal, tetapi juga menciptakan kesan profesional perusahaan di mata klien dan mitra. Sementara itu, CRC memiliki peran penting dalam interaksi dengan pelanggan dengan fokus pada pelayanan, penanganan keluhan, dan memastikan kepuasan pelanggan. Untuk mempersiapkan mahasiswa menghadapi tantangan di pasar kerja yang semakin kompetitif, STIE YKPN Yogyakarta menyediakan Studi Lapangan (magang) dalam waktu minimal tiga bulan sebagai salah satu syarat menyelesaikan program studi, untuk memberikan pemahaman tentang dunia kerja sesungguhnya. Magang di PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti dipilih oleh penulis untuk memahami kontribusi administrasi dan CRC dalam mencapai tujuan bisnis perusahaan.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan pelaksanaan kegiatan magang :

1. Salah satu syarat kelulusan STIE YKPN Yogyakarta.
2. Memperoleh pemahaman tentang tugas di bidang administrasi dan CRC.
3. Meningkatkan keterampilan komunikasi dan adaptasi di lingkungan kerja.
4. Menerapkan konsep manajemen yang dipelajari ke lingkungan kerja.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1.3 Manfaat Magang

Manfaat magang bagi mahasiswa, perusahaan, dan STIE YKPN Yogyakarta, antara lain :

Manfaat Bagi Mahasiswa

1. Pemahaman tugas administrasi dan *Customer Relation Coordinator* (CRC).
2. Keterampilan komunikasi dan adaptasi di dalam lingkungan kerja.
3. Jaringan profesional dengan rekan kerja dan profesional industri.

Manfaat bagi Perusahaan

1. Tenaga kerja tambahan untuk PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti.
2. Reputasi perusahaan yang baik dan berorientasi pada pengembangan profesional.

Manfaat bagi STIE YKPN Yogyakarta

1. Kemitraan kuat STIE YKPN Yogyakarta dengan perusahaan.
2. Peningkatan kualitas pendidikan melalui pengalaman kerja langsung.
3. Citra STIE YKPN Yogyakarta yang meningkat sebagai persiapan mahasiswa untuk dunia kerja.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan Magang

Penulis melakukan magang di PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti, Jl. Ringroad Timur No. 58, Sorowajan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55198, selama tiga bulan dari 4 September 2023 hingga 4 Desember 2023.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1.5 Sistematika Laporan Magang

1. BAB 1 PENDAHULUAN
2. BAB 2 SEJARAH PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG
3. BAB 3 LANDASAN TEORI
4. BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN
5. BAB 5 KESIMPULAN DAN REFLEKSI DIRI

2.1 Profil Organisasi

PT. New Ratna Motor didirikan pada 15 April 1961 sebagai dealer resmi Toyota di Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dari awal penjualan tujuh unit Toyota Tiara, Nasmoco Group berhasil meningkatkan penjualan menjadi ribuan unit Toyota setiap bulan, mempertahankan posisinya sebagai pionir di industri otomotif di wilayah tersebut. Perusahaan juga fokus pada penyediaan jasa servis dan spare part. Dengan jaringan dealer yang luas, termasuk PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti, perusahaan terus memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan melalui 22 dealer, 14 *Sales and Service Point* (SSP), dan 2 *Toyota Outlet Service Station* (TOSS).

Struktur Organisasi

Struktur organisasi ini adalah susunan yang berisi pembagian divisi dan tanggung jawab dalam suatu perusahaan berdasarkan posisi jabatannya.

1. *Branch manager* (Kepala Cabang)
2. *Customer Relation Coordinator* (CRC)
3. *Admin Section Head*
4. *Admin Support Mark*
5. Kasir
6. *Accounting*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

7. *Finance*
8. *Personalia & General Affair*
9. *Admin Sales*

2.2 **Aktivitas Magang**

Aktivitas magang yang dilakukan penulis selama kegiatan magang berlangsung antara lain :

2.2.1 *Finance*

1. Input Pembayaran *Service Invoice* pada Transaksi Piutang *Cash and Bank*.
2. Arsip Transaksi Bank Keluar.
3. Membuat Bukti Pengeluaran *In-Out* Surat Pesanan Kendaraan (SPK).

2.2.2 *Finance Receivable (AR)*

1. Rekap dan *Scan* Tagihan *Service Invoice*.
2. Membuka *Lock* Kode *Account Receivable (AR)*.

2.2.3 *Accounting*

1. Arsip dan *Scan* PPnBM 2.
2. Arsip dan *Scan* Bukti Memo.

2.2.4 *Personalia dan General Affair (GA)*

1. Arsip STNK, Tanda Terima STNK, dan Plat Mobil.
2. Mencatat Data Penyerahan STNK Plat Mobil Kepada Pelanggan.

2.2.5 *Admin Sales*

1. Arsip Data Faktur Kendaraan Bermotor.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2. Mengecek dan Menyiapkan Kelengkapan Dokumen Kendaraan.
3. Input dan Mencetak Tanda Terima STNK.

2.2.6 Kasir

1. Arsip Transaksi Kas Keluar.
2. Input *Gatepass*.

2.2.7 Admin Support Mark

Pada bagian admin *support mark*, penulis membantu meng-arsip Surat Pesanan Kendaraan (SPK).

2.2.8 Customer Relation Coordinator (CRC)

1. Input Kuesioner dan Finalisasi *Voice Of Customer* (VOC).
2. Melayani Pelanggan.
3. Arsip Laporan Bulanan CRC.

3.1 Teknologi informasi

Menurut Winarno (2015) Teknologi informasi mencakup berbagai perangkat yang terdiri dari perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software), yang berfungsi untuk menyimpan data, memproses transaksi, dan menghasilkan informasi. Contohnya telepon, komputer, RAM, CPU, printer, scanner, dan lain-lain.

Komputer adalah salah satu alat bantu yang selalu diperbarui dan dibuat dalam bentuk yang selalu baru dan berubah-ubah. Salah satu bentuk komputer yang

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

paling banyak digunakan oleh perusahaan yaitu komputer desktop atau Personal Computer (PC).

Berdasarkan kegunaannya, komputer desktop atau PC biasanya termasuk komputer multifungsi karena fungsinya yang beragam. Komputer ini dapat dipasang berbagai macam program sesuai dengan kebutuhan. Program tersebut juga dapat dihapus dengan mudah.

Komunikasi data dapat di aplikasikan dalam jaringan komputer. Jaringan komputer adalah hubungan antara satu perangkat komputer dengan perangkat komputer lain agar beberapa pekerjaan dapat diselesaikan oleh beberapa orang sekaligus. Contoh lingkup jaringan komputer yaitu LAN, MAN, dan WAN.

3.2 Sistem Informasi

Menurut Hutahaean (2015) dalam (Putri & Siptiana, 2019) data merupakan kenyataan yang menunjukkan peristiwa pada saat tertentu, sedangkan informasi merupakan data yang telah diolah dan akan bermanfaat bagi penerimanya. Maka dapat disimpulkan bahwa data merupakan sumber informasi.

Menurut Winarno (2015) Sistem informasi merupakan kumpulan komponen-komponen yang bekerja sama untuk melakukan berbagai tugas, seperti mencatat transaksi, menjaga basis data, dan menyediakan laporan dan informasi.

3.3 Komunikasi Bisnis

Komunikasi merupakan salah satu elemen terpenting dalam kehidupan manusia. Komunikasi bisnis merupakan beragam jenis dan bentuk komunikasi yang digunakan dalam lingkup dunia bisnis untuk mencapai tujuan bisnis. Komunikasi

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ini berlangsung dalam dunia bisnis, harus mematuhi standar yang telah ditetapkan oleh dunia bisnis pada saat berkomunikasi, serta melibatkan pertukaran informasi yang berkelanjutan (Riefky Krisnayana, 2016).

Dalam penyampaian pesan, beberapa pesan tidak dapat diterima dengan baik oleh penerima dikarenakan adanya masalah yang menghambat komunikasi tersebut, seperti :

- a. Masalah dalam Mengembangkan Pesan
- b. Masalah dalam Menyampaikan Pesan
- c. Masalah dalam Menerima Pesan
- d. Masalah dalam Menafsirkan Pesan

Komunikasi dapat menjadi tidak efektif, oleh karena itu, beberapa persyaratan diperlukan, antara lain : persepsi, ketepatan, kredibilitas, pengendalian, dan keharmonisan. Dengan memperhatikan tiga hal ini, komunikasi akan menjadi efektif serta dapat mengatasi hambatan yang mungkin timbul, antara lain :

- a. Membuat Pesan Secara Berhati-hati
- b. Meminimalkan Gangguan dalam Proses Komunikasi
- c. Mempermudah Upaya Umpan Balik antara Pengirim dan Penerima Pesan

3.3.1 Handling Customer Complaint

Menurut Afidah (2013) dalam (Rusyan, 2016) *Handling customer complaint* merujuk pada suatu sistem terstruktur untuk menanggapi, menyimpan, dan memanfaatkan keluhan pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Menurut Rangkuti (2003) dalam (Rusyan, 2016) keluhan terbagi menjadi dua yaitu keluhan secara lisan melalui telepon dan secara langsung serta keluhan secara tertulis contohnya melalui formulir atau email. Adanya keluhan ini diharapkan dapat mendorong perusahaan untuk segera memperbaiki kekurangan dan kesalahan yang menghasilkan ide baru untuk memperbaiki kualitas dan layanan pelanggan.

Menurut Rangkuti (2003) dalam (Rusyan, 2016) langkah-langkah dalam menangani keluhan pelanggan, antara lain :

1. Mendengarkan keluhan pelanggan.
2. Memahami masalah yang muncul dan berkomunikasi dengan pihak yang terlibat.
3. Meminta maaf atas nama perusahaan dan menghargai keluhan yang telah disampaikan.
4. Menjelaskan langkah-langkah yang akan diambil perusahaan untuk mengatasi masalah tersebut.
5. Memberikan penjelasan rinci tentang waktu penyelesaian keluhan dan dengan siapa pelanggan dapat menghubungi.

3.4 Manajemen *Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*

Menurut (Arumsari, 2017) aspek yang sangat luas dari aktivitas manajemen digunakan untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien yang mencakup *planning, organizing, actuating, dan controlling*. Manajemen yang baik dapat

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dicapai dengan disiplin, sehingga operasi dapat berjalan lancar dan sesuai dengan tujuan.

4.1 Analisis

4.1.1 Ketidaksiplinan dalam Penanganan Complaint Customer

Penyampaian yang dilakukan seakan-akan ragu dan kurang tegas. Selain itu, kurangnya menyaring pendapat dari tim service advisor sehingga pendapat tersebut langsung disampaikan mentah-mentah kepada customer. Hal ini dapat menyebabkan customer merasa kurang puas akan pelayanan yang didapatkan.

4.1.2 Kurangnya Fasilitas Device Program dan Penyimpanan

Penulis kesulitan menggunakan komputer karena bagian *accounting* dari *head office* akan meremote komputer penulis melalui sistem NIS. Selain itu, bidang administrasi memiliki hanya satu smartphone untuk pengarsipan dokumen, yang menyebabkan kesulitan jika sedang digunakan oleh karyawan lain..

4.1.3 Kesalahan Data BPKB

Masalah lain yang penulis temukan yaitu adanya kesalahan pencatatan data BPKB yang tidak sesuai dengan data yang ada di Faktur Kendaraan Bermotor. Kesalahan pencatatan data ini akan memperlama waktu penyerahan dokumen kendaraan kepada customer.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4.2 Pembahasan

4.2.1 Ketidaksiplinan dalam Penanganan Komplain Pelanggan

Dalam menangani komplain pelanggan ini, perusahaan memerlukan Standar Operasional Perusahaan (SOP) sebagai pedoman karyawan agar mereka memahami langkah-langkah yang harus diambil.

Komunikasi yang baik pun diperlukan dalam menangani komplain pelanggan. Hal ini dilakukan agar pelanggan dapat dengan jelas memahami solusi atau penjelasan yang di sampaikan. Penyampaian yang dilakukan harus tegas dengan menghindari penggunaan kata-kata yang memberikan kesan keraguan atau ketidakpastian, contohnya seperti kata-kata “mungkin” dan “sepertinya”.

Pada bagian ini, masalah yang muncul dapat dipengaruhi oleh penerima (*receiver*) yaitu *Customer Relation Coordinator* (CRC). Penerima pesan memberi tanggapan dan umpan balik yang kurang efektif sehingga penafsiran pesan tidak dapat dipahami. Masalah yang menghambat komunikasi tersebut disebabkan karena keraguan isi pesan atau *feedback* yang diberikan oleh penerima kepada pengirim pesan.

Dengan memperhatikan tiga hal ini, komunikasi akan menjadi efektif serta dapat mengatasi hambatan yang mungkin timbul, antara lain :

- a. Membuat Pesan Secara Berhati-hati
- b. Meminimalkan Gangguan dalam Proses Komunikasi
- c. Mempermudah Upaya Umpan Balik antara Pengirim dan Penerima Pesan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4.2.2 Kurangnya Fasilitas Device Program dan Penyimpanan

Saat pelaksanaan magang, penulis diberikan fasilitas komputer desktop sebagai alat produktivitas. Namun, dikarenakan jaringan komputer yang digunakan yaitu jaringan LAN, sehingga komputer yang dimiliki penulis akan dihubungkan dengan perangkat bagian *accounting* yang berada di *Head Office*. Bagian *accounting* akan *me-remote* komputer yang digunakan oleh penulis untuk menyelesaikan pekerjaannya melalui sistem NIS yang ada di komputer penulis. Selain itu, fasilitas *smartphone* yang diberikan kepada bidang administrasi hanya satu. Hal ini akan menyulitkan jika beberapa karyawan perlu menggunakan secara bersamaan.

Solusi yang dilakukan penulis untuk permasalahan ini yaitu penulis menggunakan laptop pribadi. Hal ini akan memudahkan penulis ketika komputer sedang digunakan oleh bagian *accounting head office*. Selain itu, penulis juga menggunakan *smartphone* pribadi untuk mengubah dokumen *hard file* ke dalam bentuk *soft file* sebagai pengarsipan dokumen. Hal ini memudahkan dan mempercepat penulis ketika fasilitas device program dan penyimpanan milik perusahaan sedang digunakan oleh karyawan lain.

4.2.3 Kesalahan Data BPKB

Salah satu fungsi manajemen yang digunakan dalam pengecekan data BPKB di PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti yaitu *controlling*. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data kepemilikan kendaraan yang tercantum di BPKB sesuai dengan informasi yang ada di faktur kendaraan bermotor milik customer. Dengan menjalankan fungsi *controlling* data BPKB sebelum diserahkan kepada pelanggan,

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti dapat memastikan bahwa proses penyerahan berjalan dengan lancar dan aman. Ini juga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti.

5.1 Kesimpulan

1. Ketidaksiplinan *Customer Relation Coordinator* dalam menangani keluhan pelanggan karena penggunaan bahasa yang tidak tegas dan ragu dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan..
2. Fasilitas device program dan penyimpanan seperti komputer dan *smarthphone* pun masih terbilang kurang. Komputer yang digunakan oleh penulis biasanya digunakan oleh bagian *accounting* dari *head office*, sehingga akan menyulitkan penulis ketika akan mengerjakan tugas yang membutuhkan penggunaan komputer. Selain itu fasilitas *smarthphone* sebagai alat pengarsipan dokumen dalam bentuk *soft file* yang tersedia pun hanya satu. Hal ini akan menyulitkan penulis ketika *smarthphone* sedang digunakan oleh karyawan lain.
3. Masalah lain yang penulis temukan yaitu adanya kesalahan pencatatan data BPKB yang tidak sesuai dengan data faktur kendaraan. Kesalahan pencatatan data ini akan memperlama waktu penyerahan dokumen kendaraan kepada kustomer.

5.2 Rekomendasi

1. Komunikasi yang efektif merupakan kunci untuk membangun dan mempertahankan hubungan positif dengan pelanggan. Penggunaan bahasa yang lebih jelas dan tidak bertele-tele perlu dilakukan oleh perusahaan terutama

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ketika sedang berhadapan dengan pelanggan untuk memberikan tanggapan yang memuaskan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan.

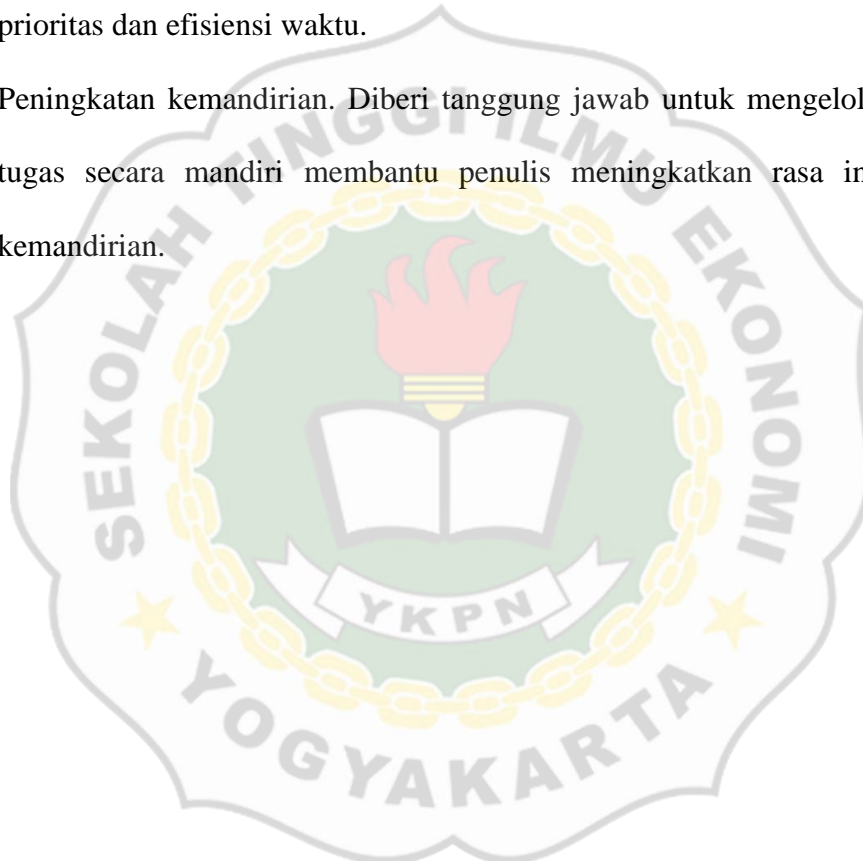
2. Fasilitas device program dan penyimpanan seperti komputer dan smartphone pun perlu diperhatikan terutama di bidang administrasi. Dengan melengkapi fasilitas tersebut dapat memperlancar pekerjaan dan produktivitas yang dilakukan.
3. Untuk mengurangi atau meminimalisir masalah pada kesalahan data BPKB maka yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu melakukan controlling. Hal ini guna memastikan bahwa proses penyerahan BPKB kepada pelanggan berjalan dengan lancar dan aman. Ini juga dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti.

5.3 Refleksi Diri

1. Pembelajaran dalam pengelolaan administrasi. Kegiatan magang di PT. Nasmoco Bahtera Motor Janti memberikan penulis wawasan mendalam tentang pengelolaan administrasi di lingkungan kerja. Penulis terlibat dalam tugas-tugas seperti pengarsipan, penginputan transaksi piutang, pencatatan administrasi penyerahan STNK, dan lainnya.
2. Pengembangan keterampilan komunikasi. Dalam berinteraksi dengan rekan kerja dan pelanggan, penulis belajar arti pentingnya komunikasi yang efektif. Menangani panggilan telepon, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi kepada pihak yang membutuhkan telah meningkatkan kemampuan penulis dalam berkomunikasi.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Tantangan dalam manajemen waktu. Selama menjalani magang, manajemen waktu menjadi suatu tantangan yang nyata bagi penulis. Penulis mempelajari bagaimana dalam mengelola waktu dengan lebih baik ketika memiliki banyak tugas untuk diselesaikan. Meskipun sulit, ini memberi penulis pelajaran tentang prioritas dan efisiensi waktu.
4. Peningkatan kemandirian. Diberi tanggung jawab untuk mengelola beberapa tugas secara mandiri membantu penulis meningkatkan rasa inisiatif dan kemandirian.



PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

DAFTAR PUSTAKA

- Arumsari, N. R. (2017). Penerapan Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling di UPTD Dikpora Kecamatan Jepara. *Jurnal Ekonomi Bisnis Kontemporer*, 3(2), 90–104.
- Millah, A. R., Mukti, A. T. S., Suhertin, T., Hasanah, U., & Hidayat, Y. (2023). Penerapan Fungsi Controlling Perspektif Islam. *Al-Fiqh*, 1(2), 89–95. <https://doi.org/10.59996/al-fiqh.v1i2.231>
- Putri, S. F., & Siptiana, D. (2019). Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Pengelolaan Gaji Dan Upah Pada PT. Berdikari Metal Engineering. *Jurnal TEDC*, 13(2), 183–194.
- Purwanto, Djoko. (2003). Komunikasi Bisnis. Erlangga.
PT. Nasmoco Company Profile.
<https://www.nasmoco.co.id/>. Diakses 15 Oktober 2023.
- Riefky Krisnayana. (2016). Peran Komunikasi Bisnis Dalam Strategi Bisnis. *Dialektika*, 3(1), 4.
<http://journal.unla.ac.id/index.php/dialektika/article/view/290>
- Rusyan, S. (2016). Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di PT.Nasmoco Bahtera Motor. *Journal Information*, 10(1), 1–16.
- Sabardi, Agus dkk. (2019). Manajemen Pengantar. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- Winarno, Wing. (2015). Sistem Informasi dan Teknologi Informasi. Kurnia Kalam Semesta Yogyakarta.