

LAPORAN KERJA MAGANG
PERAN MERCHANT & PARTNERSHIP INTERN
DALAM UPAYA OPTIMALISASI MERCHANT DI TITIPKU



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Disusun oleh:

Hero Wijaya Ardi

0000053903

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024

LAPORAN KERJA MAGANG
PERAN MERCHANT & PARTNERSHIP INTERN
DALAM UPAYA OPTIMALISASI MERCHANT DI TITIPKU



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen (S.M)

Hero Wijaya Ardi

0000053903

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024

**HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT
DALAM PENYUSUNAN LAPORAN KERJA MAGANG**

Dengan ini saya,

Nama Lengkap : Hero Wijaya Ardi

NIM : 00000053903

Program Studi : Manajemen

Laporan Kerja Magang dengan judul:

**PERAN MERCHANT & PARTNERSHIP INTERN DALAM UPAYA
OPTIMALISASI MERCHANT DI TITIPKU**

merupakan hasil karya pribadi dan bukan merupakan hasil plagiarisme atau ditulis oleh pihak lain. Seluruh kutipan dan sumber referensi yang digunakan telah saya nyatakan dengan benar di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti bahwa terdapat kecurangan atau penyimpangan dalam karya penulisan saya, baik dalam proses penulisan laporan maupun proses MBKM, saya bersedia untuk menerima konsekuensi TIDAK LULUS untuk Mata Kuliah MBKM yang telah saya tempuh. Saya juga akan menanggung segala konsekuensi hukum terhadap diri saya dan tidak akan melibatkan Universitas Multimedia Nusantara terkait tindakan plagiarisme.

Tangerang, 20 Mei 2024



A handwritten signature in black ink, written in a cursive style, positioned to the right of the QR code.

Hero Wijaya Ardi

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

“PERAN MERCHANT & PARTNERSHIP INTERN DALAM UPAYA OPTIMALISASI MERCHANT DI TITIPKU”

Oleh

Nama : Hero Wijaya Ardi

NIM : 00000053903

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk disajikan pada
Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara

Dosen Pembimbing



Nosica Rizkalla. S.E., M.Sc.

NIDN : 0320089001

Kepala Program Studi



Purnamaningsih. S.E., M.S.M., C.B

NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

PERAN MERCHANT & PARTNERSHIP INTERN DALAM UPAYA OPTIMALISASI MERCHANT DI TITIPKU

Disusun Oleh:

Nama Lengkap : Hero Wijaya Ardi
NIM : 00000053903
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat, 7 Juni 2024.

Pukul 11.00 s/d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

dengan susunan penguji sebagai berikut:

Pembimbing

Penguji



Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc.

0320089001



Purnamaningsih, S.E., M.S.M

0323047801

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M

0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Hero Wijaya Ardi
NIM : 00000053903.
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERAN MERCHANT & PARTNERSHIP INTERN DALAM UPAYA OPTIMALISASI MERCHANT DI TITIPKU

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan *Hak Bebas Royalti Non eksklusif* ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 20 Mei 2024



Hero Wijaya Ardi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkatnya, penulis dapat melaksanakan program kerja magang dan menyelesaikan laporan kerja magang berjudul “**Peran Merchant & Partnership Intern dalam Upaya Optimalisasi Merchant di Titipku**” sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penulis menulis laporan kerja magang ini dengan tujuan untuk memenuhi mata kuliah *Industry Experience*, *Professional Business Ethics*, *Industry Model Validation*, dan *Evaluation and Reporting* sebagai bentuk persyaratan dalam proses mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis di Universitas Multimedia Nusantara.

Dalam proses menyelesaikan karya laporan kerja magang, penulis banyak memperoleh dukungan, bantuan, hingga saran dari beberapa pihak yang terlibat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E.,M.S.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Nosica Rizkalla, S.E., M.Sc., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam proses penulisan laporan kerja magang.
5. Bapak Henri Suhardja, selaku *Chief Executive Officer* PT Terang Bagi Bangsa (Titipku) yang telah memberikan kesempatan penulis untuk dapat melaksanakan kerja magang di PT Terang Bagi Bangsa (Titipku).
6. Bapak Yanuar Rusdianto, selaku *Chief Merchant Partnership Officer* PT Terang Bagi Bangsa (Titipku) yang telah menjadi supervisi penulis dalam melaksanakan kegiatan kerja magang.

7. Ibu Nike Agatha, selaku *Operational Manager* di departemen *Merchant & Partnership* PT Terang Bagi Bangsa (Titipku) yang telah mempercayai penulis dalam bertanggung jawab melakukan beberapa pekerjaan di bawah pengawasannya.
8. Bapak Yoel Anryana, selaku *Operational Assistant Manager* di departemen *Merchant & Partnership* PT Terang Bagi Bangsa (Titipku) yang juga telah mempercayai penulis dalam bertanggung jawab melakukan beberapa pekerjaan dan telah banyak membimbing penulis secara teknis selama kegiatan kerja magang.
9. Ibu Calisia, selaku rekan kerja di departemen *Merchant & Partnership* yang turut membantu penulis menyelesaikan hambatan atau kendala yang dihadapi selama kegiatan kerja magang.
10. Keluarga yang telah memberikan dukungan, saran, dan motivasi dalam melaksanakan kegiatan program kerja magang mulai dari tahap persiapan hingga tahap pelaksanaan kerja magang yang dilalui.

Penulis berharap laporan ini dapat digunakan sebagai sumber referensi dan inspirasi yang bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi lain yang akan melaksanakan kegiatan kerja magang.

Tangerang, 20 Mei 2024



Hero Wijaya Ardi

PERAN MERCHANT & PARTNERSHIP INTERN DALAM UPAYA OPTIMALISASI MERCHANT DI TITIPKU

Hero Wijaya Ardi

ABSTRAK

Sebagai dampak dari adanya pandemi Covid-19, pasar *e-grocery* sebagai salah satu segmen di industri *e-commerce* tengah mengalami pertumbuhan yang signifikan di Indonesia dengan proyeksi nilai pasar sebesar \$13.4 miliar di 2024. Titipku sebagai perusahaan teknologi hadir untuk menyediakan *platform* digital yang memberdayakan ekosistem pasar tradisional dalam beradaptasi di tengah tren pertumbuhan pasar *e-grocery* di Indonesia. Hal ini mendasari penulis untuk melaksanakan kegiatan program kerja magang sebagai *Merchant & Partnership Intern* di PT Terang Bagi Bangsa (Titipku). Penulis mengadopsi konsep *relationship marketing* sebagaimana penulis berupaya meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan melalui upaya optimalisasi kinerja mitra berupa *merchant* yang merupakan pedagang pasar tradisional. Penulis memiliki tanggung jawab seperti menentukan panduan *stock keeping unit* produk *merchant*, mengelola strategi komunikasi melalui *merchant notification* dan *merchant announcement*, mengoperasikan promo yang melibatkan produk *merchant*, hingga menganalisis efektivitas kinerja *merchant* dalam aspek pemasaran Titipku. Dalam pelaksanaannya, keterbatasan mengakses data secara fleksibel menjadi tantangan yang memicu penulis untuk bersikap proaktif dan kreatif dalam menganalisis wawasan penting yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan kinerja *merchant*. Secara keseluruhan, program kerja magang memungkinkan penulis untuk melatih kemampuan berpikir kritis, berkomunikasi secara efektif, serta memiliki kesempatan menghadirkan dampak positif dari adanya digitalisasi pada ekosistem pasar tradisional melalui keahlian di bidang manajemen pemasaran.

Kata kunci: *E-grocery*, Kinerja *Merchant*, *Relationship Marketing*, Analisis Data

***THE ROLE OF A MERCHANT & PARTNERSHIP INTERN IN
OPTIMIZING MERCHANTS' PERFORMANCE IN TITIPKU***

Hero Wijaya Ardi

ABSTRACT

Following the Covid-19 pandemic, Indonesia witnessed a significant growth of e-grocery as one of the e-commerce segments has a projected market sales value of \$13.4 billion in 2024. Titipku provides a digital platform that aims to empower the Indonesian local traditional market ecosystem in adapting towards the growing trend of e-grocery. This led to the writer's internship as Merchant & Partnership Intern at PT Terang Bagi Bangsa (Titipku), where the writer implemented the concept of relationship marketing to enhance the company's marketing performance by optimizing the local traditional market merchants. The writer's responsibilities included creating product stock keeping unit guidance, managing the communication strategy through merchant notification and merchant announcement, operating promotional initiatives that involve merchants' product, and analyzing the merchants' performance effectiveness in relation to Titipku's marketing performance. During the implementation, the barrier to access data flexibly had become a challenge that triggered the writer to act proactively and creatively in analyzing key insights to optimize the merchants' performance. Overall, the internship program has allowed the writer to hone critical thinking, communicate effectively, and have the chance to contribute in bringing the digitalization benefits into the local traditional market ecosystem through employing expertise in the field of marketing management.

Keywords: *E-grocery, Merchants' Performance, Relationship Marketing, Data Analysis*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT DALAM PENYUSUNAN LAPORAN KERJA MAGANG.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kegiatan Magang.....	6
1.3. Waktu dan Prosedur Kerja Magang.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	11
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	11
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	15
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	16
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	16
3.2 Tugas yang Diberikan.....	17
3.3 Kendala yang Ditemukan.....	45
3.4 Pemecahan Masalah atas Kendala yang Dihadapi.....	46

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	48
4.1 Simpulan.....	48
4.2 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....	51
LAMPIRAN.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Utama yang Dilakukan Penulis.....	17
Tabel 3.2 Tugas Tambahan yang Dilakukan Penulis.....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Daftar Negara Paling Sering Belanja Online.....	1
Gambar 1.2 Persentase Pengguna Internet yang Berbelanja Produk Grocery Melalui Situs Online.....	3
Gambar 2.1 Logo PT Terang Bagi Bangsa (Titipku).....	11
Gambar 2.2 Konsep Model Bisnis Titipku.....	13
Gambar 2.3 Struktur Organisasi PT Terang Bagi Bangsa (Titipku).....	15
Gambar 3.1 Struktur Kedudukan dan Organisasi - Departemen Merchant & Partnership PT Terang Bagi Bangsa (Titipku).....	16
Gambar 3.2 Tampilan Fitur CMS untuk Mengelola Daftar Produk.....	21
Gambar 3.3 Perancangan Standar Penamaan SKU Produk.....	22
Gambar 3.4 Daftar Nama Produk yang Didaftarkan Merchant.....	23
Gambar 3.5 Penamaan Produk Baru.....	23
Gambar 3.6 Draft Konten Merchant Notification.....	25
Gambar 3.7 Penginputan Konten Merchant Notification.....	25
Gambar 3.8 Pratinjau Tampilan Konten Merchant Notification.....	26
Gambar 3.10 Tampilan Hasil Merchant Notification di Aplikasi.....	28
Gambar 3.11 Draft Konten Merchant Announcement.....	29
Gambar 3.12 Penginputan Konten Merchant Announcement.....	29
Gambar 3.13 Status Daftar Konten Merchant Announcement.....	29
Gambar 3.14 Tampilan Merchant Announcement di Aplikasi Titipku Lapak.....	30
Gambar 3.15 Hasil Olahan Data Promo Tebus Murah.....	32

Gambar 3.16 Pengoperasian Promo Tebus Murah & Free Product di CMS.....	33
Gambar 3.17 Poster Promo Tebus Murah.....	33
Gambar 3.18 Tampilan Promo Tebus Murah di Aplikasi Titipku.....	34
Gambar 3.19 Contoh Data Penjualan Promo Tebus Murah.....	35
Gambar 3.20 Contoh Olahan Data Penjualan Promo Tebus Murah.....	36
Gambar 3.20 Dashboard Laporan Kinerja Promo Tebus Murah.....	36
Gambar 3.21 Dashboard Laporan Kinerja Merchant Notification.....	38
Gambar 3.22 Contoh Olahan Data Laporan Kinerja Promo Lapak Mandiri.....	39
Gambar 3.23 Dashboard Laporan Kinerja Promo Mandiri Lapak.....	40
Gambar 3.24 Contoh Olahan Data Standar Harga Produk.....	41
Gambar 3.25 Contoh Tampilan Daftar Produk dengan Standar Harga Produk yang Ditetapkan.....	42
Gambar 3.26 Audiensi Jatiper di Daerah Pasar Rawamangun.....	43
Gambar 3.27 Kegiatan Temu Lapak di Pasar Mandiri.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

A. Surat Pengantar MBKM - MBKM 01.....	53
B. Kartu MBKM - MBKM 02.....	54
C. Daily Task MBKM - MBKM 03.....	55
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	82
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	83
F. Hasil Pengecekan Turnitin.....	84
G. Dokumentasi Selama Kegiatan Magang.....	85