

**AKTIVITAS PENGELOLAAN HUBUNGAN UNTUK  
PENINGKATAN PERTUMBUHAN MERCHANT DI PT YUKK  
KREASI INDONESIA**



**LAPORAN MAGANG**

**FIDELIA FRELLI GUNAWAN**

**0000060500**

**UMMN**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

**UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA**

**AKTIVITAS PENGELOLAAN HUBUNGAN UNTUK  
PENINGKATAN PERTUMBUHAN MERCHANT DI PT YUKK  
KREASI INDONESIA**



**LAPORAN MAGANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

**FIDELIA FRELLI GUNAWAN**

**0000060500**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Fidelia Frelli Gunawan

Nim : 00000060500

Program studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

**AKTIVITAS PENGELOLAAN HUBUNGAN UNTUK PENINGKATAN  
PERTUMBUHAN MERCHANT DI PT YUKK KREASI INDONESIA**

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik, yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan magang maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 06 Juni 2024



(Fidelia Frelli Gunawan)

UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## HALAMAN PENGESAHAN

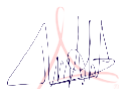
Laporan magang dengan judul  
**AKTIVITAS PENGELOLAAN HUBUNGAN UNTUK PENINGKATAN  
PERTUMBUHAN MERCHANT DI PT YUKK KREASI INDONESIA**

Oleh  
Nama : Fidelia Frelli Gunawan  
NIM : 00000060500  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada Hari Kamis, 20 Juni 2024  
Pukul 13.00 s.d 14.00 dan dinyatakan  
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang




**Selvi Amalia, S.Pi., M.Si.**  
NIDN 0325108004

Penguji



**Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.**  
NIK 034813

Pembimbing



**Selvi Amalia, S.Pi., M.Si.**  
NIDN 0325108004

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky  
Anugrah  
Bangun  
2024.06.27  
09:57:35 +07'00'

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.**  
NIDN 030407840

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fidelia Frelli Gunawan

NIM : 0000060500

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Laporan Magang

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

**AKTIVITAS PENGELOLAAN HUBUNGAN UNTUK PENINGKATAN  
PERTUMBUHAN MERCHANT DI PT YUKK KREASI INDONESIA**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 06 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Fidelia Frelli Gunawan)

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul:

**“AKTIVITAS PENGELOLAAN HUBUNGAN UNTUK PENINGKATAN PERTUMBUHAN MERCHANT DI PT YUKK KREASI INDONESIA”** dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Komunikasi Strategis pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan laporan ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ir. Dr. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Selvi Amalia, S.Pi., M.Si., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan ini.
5. Hanif Suranto, S.Sos., M.Si., sebagai Penguji yang telah memberikan arahan serta masukan selama sidang, sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
6. PT YUKK Kreasi Indonesia yang telah memberikan wadah bagi Penulis untuk berkembang dan mempelajari banyak hal baru.
7. Ibu Lidya Irwanda, selaku Direktur *Operations* YUKK yang sudah memberikan semangat serta nasihat.
8. Pak Kenny, Pak Andre, Kak Putri, Kak Adwi yang sudah bersedia untuk mengarahkan serta membimbing Penulis selama proses kerja magang di PT YUKK Kreasi Indonesia.
9. Mama, Papa, dan kedua adik yang selalu ada untuk memberikan dukungan baik secara moral maupun material, sehingga Penulis dapat menyelesaikan proses kerja magang beserta laporan ini.

10. FC Teens 10: The Fidelz yang selalu memberikan semangat dan berbagi energi positif selama masa pelaksanaan magang.
11. FC Atmosphere 3 yang telah memberikan dukungan secara emosional selama masa pelaksanaan magang.
12. Teman-teman yang memberikan banyak energi untuk Penulis, sehingga laporan ini dapat terselesaikan.

Semoga laporan magang ini bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi, bagi para pembaca.

Tangerang, 06 Juni 2024



(Fidelia Frelli Gunawan)

# AKTIVITAS PENGELOLAAN HUBUNGAN UNTUK PENINGKATAN PERTUMBUHAN MERCHANT DI PT YUKK KREASI INDONESIA

Fidelia Frelli Gunawan

## ABSTRAK

Teknologi menjadi salah satu aspek yang memiliki perkembangan pesat seiring berkembangnya zaman. Hal ini dibuktikan dengan maraknya penggunaan uang elektronik, seperti QRIS. Sebagai perusahaan yang mendukung budaya transaksi secara *cashless*, PT YUKK Kreasi Indonesia hadir sebagai solusi keuangan untuk membantu masyarakat dan para pelaku bisnis dalam hal transaksi. Posisi yang dipilih dalam aktivitas magang ini adalah *Merchant Growth Specialist* yang bertugas untuk menjaga hubungan baik dengan *merchant* dan membuat rancangan *event* atau kampanye untuk meningkatkan transaksi *merchant*. Pelaksanaan magang dilakukan selama 80 hari atau setara dengan 640 jam kerja. Laporan magang ini menggunakan Prinsip-prinsip dalam *Strategic Communication* dari Holtzhausen et al., (2021). Konsep dari Rizomyliotis et al., (2017) mengenai *B2B Marketing Communications* dan teknik dalam menangani *customer* menggunakan konsep *Connecting and Interacting* (Levinson et al., (2021)). Terdapat kendala yang ditemukan selama masa pelaksanaan magang, yaitu mengenai proses *follow-up* dan penanganan *complaint merchant* mengenai transaksi. Kesimpulan yang didapat setelah menempuh program kerja magang adalah seorang *Merchant Growth Specialist* memiliki berbagai strategi untuk merancang kampanye demi meningkatkan transaksi para *merchant*.

**Kata kunci:** *Event, Kampanye, Merchant, Tim Growth, YUKK*

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



# RELATIONSHIP MANAGEMENT ACTIVITIES TO INCREASE MERCHANT GROWTH AT PT YUKK KREASI INDONESIA

Fidelia Frelli Gunawan

## **ABSTRACT**

*Technology is an aspect that has rapid development along with the times. This is evidenced by the widespread use of electronic money, such as QRIS. As a company that supports the cashless transactions culture, PT YUKK Kreasi Indonesia is here as a financial solution to help the public and business people in terms of transactions. The position chosen in this internship activity is a Merchant Growth Specialist whose job is to maintain good relationships with merchants and plan event or campaign designs to increase merchant transactions. The internship is carried out for 80 days or equivalent to 640 hours of work. This internship report uses strategic communication principles from Holtzhausen et al., (2021). Concepts from Rizomyliotis et al., (2017) on B2B Marketing Communications and how to handle customers based on Connecting and Interacting concept (Levinson et al., (2021). There are some obstacles found during the internship period, regarding the follow-up process and handling merchant complaints regarding transactions. In conclusion, Merchant Growth Specialist has various strategies to increase merchant's transaction through events or campaigns.*

**Keywords:** Campaign, Event, Growth Team, Merchant, YUKK

U M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	3
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
<b>BAB II</b>	
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	<b>7</b>
2.1 Sejarah Singkat YUKK	7
2.1.1 Logo YUKK	8
2.1.2 Visi YUKK	8
2.1.3 Misi YUKK	8
2.1.4 Produk YUKK	9
2.1.5 Proses Bisnis YUKK	10
2.3 Struktur Organisasi YUKK	11
<b>BAB III</b>	
<b>PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b>	<b>12</b>
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	12
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	13
3.2.1 Tugas yang Dilakukan	13
3.2.2 Uraian Kerja Magang	37
3.2.3 Kendala yang Ditemukan	40
3.2.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	41
<b>BAB IV</b>	
<b>SIMPULAN dan SARAN</b>	<b>42</b>
4.1 Simpulan	42
4.2 Saran	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>45</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>48</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT YUKK Kreasi Indonesia	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT YUKK Kreasi Indonesia	11
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Departemen Operations	12
Gambar 3.2 Tugas Company Profile YUKK	15
Gambar 3.3 Tugas Company Profile YUKK	15
Gambar 3.4 Tugas Potential Merchant YUKK	17
Gambar 3.5 Tugas Marketing Tools Merchant YUKK	19
Gambar 3.6 Tugas Marketing Tools Merchant YUKK	20
Gambar 3.7 Tugas Marketing Tools Merchant YUKK	20
Gambar 3.8 Rancangan Kampanye Futopia	22
Gambar 3.9 Rancangan Kampanye Futopia	23
Gambar 3.10 Rancangan Kampanye Futopia	24
Gambar 3.11 Rancangan Kampanye Futopia	26
Gambar 3.12 Rancangan Kampanye Futopia	27
Gambar 3.13 Rancangan Kampanye Futopia	27
Gambar 3.14 Follow-Up Merchant YUKK	29
Gambar 3.15 Follow-Up Merchant YUKK	30
Gambar 3.16 Sheets Follow-Up Merchant YUKK	31
Gambar 3.17 Isu Complaint Merchant YUKK	33
Gambar 3.18 Isu Complaint Merchant YUKK	34
Gambar 3.19 Rancangan Kampanye Santorini Townsquare	36
Gambar 3.20 Rancangan Kampanye Santorini Townsquare	37



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran A</b> Surat Pengantar MBKM-01	48
<b>Lampiran B</b> Kartu MBKM-02	49
<b>Lampiran C</b> Daily Task MBKM-03	50
<b>Lampiran D</b> Lembar Verifikasi Laporan MBKM-04	51
<b>Lampiran E</b> Formulir Bimbingan Magang	52
<b>Lampiran F</b> Acceptance Letter	53
<b>Lampiran G</b> Hasil Turnitin	54
<b>Lampiran H</b> Hasil Tugas Company Profile YUKK	57
<b>Lampiran I</b> Hasil Rancangan Kampanye Futopia	69
<b>Lampiran J</b> Hasil Rancangan Kampanye Santorini Townsquare	88



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA