

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Program *Project Improvement* (PI) pada laporan ini dilaksanakan dengan tujuan mengidentifikasi dan menganalisa, serta memberikan alternatif solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh PT. XL Planet, berkaitan dengan upaya meningkatkan performa Facebook Elevenia.

Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil dari observasi yang dilakukan selama menjalankan kegiatan magang selama periode bulan April 2015 sampai dengan bulan Juli 2015, permasalahan utama dari Elevenia adalah belum adanya rencana untuk melakukan suatu kegiatan berkala yang dapat memacu *customer engagement* sehingga dapat meningkatkan performa Facebook Elevenia.

Teori utama yang penulis gunakan sebagai metode analisa adalah "*Customer Engagement*" yang memaparkan tentang elemen-elemen yang harus dimiliki oleh sebuah bidang usaha.

Penulis membuat tiga alternatif solusi untuk meningkatkan performa Facebook Elevenia. Tiga alternatif solusi tersebut adalah membuat komunitas di Facebook, membuat *game* di Facebook, dan membuat lomba di Facebook

Diantara tiga alternatif solusi tersebut, penulis mengusulkan alternatif solusi pertama yaitu "membuat komunitas di Facebook" sebagai solusi prioritas untuk meningkatkan performa Facebook Elevenia.

Penulis mencoba membuat suatu komunitas di dalam Facebook Elevenia. Alternatif-alternatif solusi tersebut adalah berupa kumpulan data yang disusun

menjadi informasi yang disampaikan kepada pelanggan Elevenia melalui *website*, dan media sosial.

Dengan melakukan kegiatan yang telah diuraikan di atas, terjadinya peningkatan terhadap performa Facebook Elevenia sebesar 400% yang diharapkan oleh tim manajemen Elevenia akan dapat tercapai dalam kurun waktu setahun



## EXECUTIVE SUMMARY

The main purpose of project improvement (PI) Program written in this report is to identify, analyze, and provide alternative solutions for the problem faced by PT. XL Planet in terms of improving Elevenia's Facebook performance.

The writer take advantages during the internship between April 2015 until July 2015 to collect all the needed authentic data and information. Obtained data's and results from observations during the internship showed that the main problem faced by Elevenia is Elevenia doesn't has any plan to maximize their customer engagement to improving their Facebook performance.

The main theories that the writer use as a method of analysis is the "customer engagement" which describes the attributes of a company should have.

The writer makes three alternative solutions to improving Elevenia's Facebook performance. The three solutions are make a community, make a game, and make a quiz.

Among three alternative solutions exists, the writers propose the first alternative solution, which is "make a community" as a priority solution to improving Elevenia's Facebook performance.

The writer creates a community inside Elevenia's Facebook. All alternative solutions are consist of several number of data which constructed into an information and deliver to customers through Elevenia's website, and social media.

The writer hopes that after a year, Elevenia's Facebook performance will improve by 400%.