

RINGKASAN EKSEKUTIF

Project Improvement yang menjadi objektif pada tugas akhir ini berlangsung di perusahaan Teman Startup dan peneliti diposisikan sebagai Project Media Intern di *business unit* Teman Startup Media untuk fokus pada Teman Startup Club yang merupakan komunitas dari Teman Startup. Selama masa magang dari Februari - Juni 2024, peneliti mencari akar masalah, dengan konsep *severity-urgency matrix* peneliti mendapati bahwa TSC mengalami “*Customer experience* Kurang Mengesankan” yang dibuktikan berdasarkan wawancara dengan pihak internal dan eksternal serta melakukan survei *customer experience matrix* dan mendapatkan nilai yang rendah pada NPS yaitu 7.4 (anggota yang pasif). Masalah prioritas tersebut memiliki akar penyebab “TSC belum punya sistem atau panduan acara yang jelas” yang didapat dari konsep *fishbone* dan *interrelationship diagram*. Selanjutnya, dalam mencari alternatif solusi yang tepat peneliti memakai pendekatan konseptual *4 realm of experience* dan konsep konsumsi atraktif, konstruktif, dan interaktif yang merupakan turunan dari konsep *consumunity marketing*. Solusi yang terpilih adalah alternatif solusi pertama yang menonjolkan *realm education* dan *realm entertainment* sebagai *experience* tambahan serta menggunakan konsumsi atraktif, konstruktif dan interaktif, dengan target perbaikan NPS sebanyak 9 dari 7.4 selama periode magang. Implementasi dilakukan pada 7 Juni di JUNI Bar & Lounge dengan aktivitas *cocktail workshop making*. Hasil dari implementasi tersebut adalah nilai NPS meningkat menjadi 9.52 serta perusahaan mendapatkan beberapa manfaat secara tidak langsung seperti memperbaiki nilai SCAT dan CES, meningkatkan *brand association* Teman Startup dalam menjadi “teman” bagi para *brand*, dan masuknya klien konten berbayar yang memberikan pemasukan sebanyak Rp 58,500,000. Dapat disimpulkan bahwa memiliki sistem acara yang tepat, fokus kepada *realm experience* yang tepat dan memakai konsumsi atraktif, konstruktif dan interaktif dapat membuat pengalaman anggota komunitas lebih baik dan membuat mereka menjadi terdorong dalam merekomendasikan komunitas TSC.



Halaman ini sengaja dibiarkan kosong

EXECUTIVE SUMMARY

The objective of this final Project Improvement took place at Teman Startup, with the researcher positioned as a Project Media Intern in the Teman Startup Media business unit, focusing on the Teman Startup Club, which is a community of Teman Startup. During the internship period from February to June 2024, the researcher sought the root cause. Using the severity-urgency matrix concept, the researcher found that the Teman Startup Club (TSC) experienced "Less Impressive Customer Experience," evidenced by interviews with internal and external parties, as well as conducting a customer experience matrix survey and obtaining a low NPS score of 7.4 (passive members). The priority issue had the root cause of "TSC does not have a clear event system or guidelines," identified through fishbone and interrelationship diagram concepts. Furthermore, in seeking appropriate alternative solutions, the researcher used the conceptual approach of the 4 realms of experience and the concept of attractive, constructive, and interactive consumption, derived from the community marketing concept. The selected solution was the first alternative solution, which highlighted the realms of education and entertainment as additional experiences, as well as using attractive, constructive, and interactive consumption, targeting an NPS improvement to 9 from 7.4 during the internship period. The implementation took place on June 7 at the JUNI Bar & Lounge with a cocktail workshop making activity. The result of the implementation was an increased NPS score to 9.52, and the company indirectly gained several benefits such as improving SCAT and CES scores, enhancing the brand association of Teman Startup as a "friend" to brands, and attracting paid content clients, resulting in revenue of Rp 58,500,000. It can be concluded that having the right event system, focusing on the right realm of experience, and using attractive, constructive, and interactive consumption can make the community members' experience better and encourage them to recommend the TSC community.