

Iwak adalah *startup* bisnis dalam bidang budidaya ikan dan mengembangkan sektor perikanan melalui platform bisnis. Iwak berlokasi di Gedung *Entrepreneur Development Service* di Jalam Asem Kranji K7, Yogyakarta. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk membahas Iwak (PT. Gama Inovasi Berdikari) yang meliputi profil perusahaan dan hubungan media yang digunakan oleh Iwak dan aktivitas di dalam memperkuat identitas perusahaan serta kegiatan promosi di Iwak. Metode yang digunakan untuk menulis tugas akhir dengan melakukan partisipasi dalam observasi. Di dalam metode studi, penulis menggunakan studi kasus, mengumpulkan data, menganalisis data dan mempresentasikan data. Selama magang di Iwak (PT. Gama Inovasi Berdikari) dari tanggal 9 Januari hingga 14 Maret 2017, penulis juga mewawancarai CEO dan pekerja di Iwak untuk mengumpulkan data yang akan dibahas di tugas akhir ini. Berdasarkan observasi yang dilakukan dan studi kasus, aktifitas dari Manajemen Pelanggan difokuskan pada memperkuat identitas perusahaan dan kegiatan promosi. Aktivitas memperkuat identitas perusahaan meliputi pemasaran viral, siaran pers, acara khusus, dan kunjungan media. Untuk kegiatan promosi meliputi pemasaran langsung, pemasaran melalui internet, publikasi, dan penjualan personal. Praktik dari kedua aktivitas tersebut dijelaskan di dalam tugas akhir ini. Hasil yang diperoleh adalah tugas utama dari Manajemen Pelanggan sebagai komunikator atau penghubung antara Iwak dengan investor sebagai pelanggan, sebagai tim spesifik untuk mengelola dan membangun citra baik perusahaan.

**Kata Kunci:** Manajemen Pelanggan, Hubungan Media, Promosi dan Memperkuat Identitas Perusahaan, Iwak

## **ABSTRACT**

Iwak is startup business in fish cultivation and develops the fishery sector via platform business. Also, Iwak located on Entrepreneur Development Service Building at Asem Kranji Street K7, Yogyakarta. This graduating paper proposes to discuss Iwak (PT. Gama Inovasi Berdikari) which covers the kind of media relation that is used by Iwak and the activity of branding and promoting strategy at Iwak. A method that is used to conduct the research of this graduating paper are by doing a participant observation. In method of study, the writer used case study, data collection, data analysis, and data presentation. During the internship at Iwak (PT. Gama Inovasi Berdikari) from January 9th until March 14th, 2017, the writer also interviewed the CEO and employees that work on Iwak for collecting data which will discussed in this graduating paper. Based on participant observation and study case, the activities of Customer Management are focused on branding and promoting. The branding activities include viral marketing, press release, special event, and also media visit. The promotional activities of Customer Management are direct marketing, interactive/internet marketing, publicity, and personal selling. The practice of those activities is examined in this graduating paper. The obtained result is the main job of Customer Management as communicator between Iwak and investor as the customer, as the specific team to manage and builds the brand image.

**Keyword:** Customer Management, Media Relation, Promoting and Branding Product, Iwak