

RINGKASAN EKSEKUTIF

PT. Indhira Jala Sutera merupakan perusahaan yang awalnya bergerak pada jasa kustomisasi pembuat pakaian jadi seperti seragam korporat, klien yang ditangani adalah perusahaan-perusahaan besar salah satunya seperti Unilever. Pada awal tahun 2019, PT. Indhira Jala Sutera mengembangkan *sub-brand* jasa baru dengan memanfaatkan teknologi digital terbaru untuk percetakan kustomisasi pada bahan *fabric* dinamai dengan merek IJS Printing. Penulisan ini fokus pada perbaikan dari IJS Printing, sasaran pasar yang dituju berbeda dengan sasaran pasar pemilik bisnis kecil menengah atau desainer yang berkaitan dengan bisnis *online*. Penulis melakukan magang sejak Februari 2020, memulai dengan mengidentifikasi permasalahan menggunakan teknik wawancara, survei, observasi, dan data sekunder dengan analisis PEST dan digabungkan untuk analisis SWOT untuk menentukan masalah prioritas kemudian target perbaikan menggunakan *smart objective*, menemukan akar penyebab menggunakan bantuan *fishbone*. Selanjutnya, menetapkan alternatif solusi berdasarkan permasalahan dan teori konseptual. Melalui teknik pencarian permasalahan diketahui adanya empat permasalahan pada IJS Printing, yaitu *brand appeal* yang kurang, diferensiasi belum dikomunikasikan, kepercayaan pelanggan belum terbentuk, dan penjualan dengan media *online* belum berhasil. Masalah prioritas yang diambil untuk diselesaikan adalah *brand appeal* yang kurang dengan target perbaikan meningkatkan 500 *followers* dan *average engagement rate* 2% per bulan dalam satu tahun terhitung sejak Agustus 2020. Teori konseptual yang mendasari adalah *Business-to-Business branding*, *customer path*, dan *integrated marketing communication*. Solusi alternatif yang direkomendasikan penulis adalah membarui konten Instagram dengan keunggulan kompetitif yang diasosiasikan dengan *brand parent*, penyebaran *e-catalog* pada *prospect pool* dengan *direct email*, dan melakukan seminar di beberapa kampus yang menyediakan program *fashion business* di daerah Tangerang dan Jakarta. Berdasarkan hasil diagram keputusan, membarui konten Instagram menjadi solusi terbaik yang dipilih dalam *project improvement plan* ini.

EXECUTIVE SUMMARY

PT. Indhira Jala Sutera is a company that initially started in customization services for apparel manufacturers such as corporate uniforms. Some of PT. Indhira Jala Sutera's clients are big companies such as Unilever. At the beginning of 2019, PT. Indhira Jala Sutera creates a new service sub-brand by utilizing the latest digital technology for custom printing on fabric, named under the brand IJS Printing. This writing focuses on the improvement of IJS Printing, the target market for IJS Printing differs from PT. Indhira Jala Sutera as it targets small and medium business owners or designers related to online businesses. The author has been doing an internship since February 2020, started by identifying problems using different interview, survey, observation, and secondary data techniques with PEST analysis and combining them to obtain SWOT analysis to find priority problem then targeting improvements using smart objectives, finding the root cause using the fishbone help. Next, determine alternative solutions based on the problem and conceptual theory. Through the problem-finding technique, it is known that there are four problems in IJS Printing, first being the lack of brand awareness and brand appeal, differentiation that has not been communicated, customer trust has not been formed, and online sales have not been successful. The priority issues that are taken to be resolved are lack of brand awareness and brand appeal with a target of improvement of increasing 500 followers and an average engagement rate of 2% per month in one year starting from August 2020. The conceptual theory used is Business-to-Business branding, customer path, and integrated marketing communication. The alternative solution recommended by the author is updating Instagram content with associate brand parent name, distributing e-catalogs in prospect pools with direct email, and conducting seminars on several campuses that provide fashion business programs in the Tangerang and Jakarta areas. Based on the results of the decision diagram, updating Instagram content is the best solution chosen in this improvement plan project.