

RINGKASAN EKSEKUTIF

Project Improvement merupakan tugas akhir yang bertujuan untuk mengidentifikasi suatu peluang masalah di salah satu perusahaan periklanan yaitu Hakuhodo Indonesia. Untuk mengetahui permasalahan yang terjadi, kelompok menganalisis dan memberikan tiga alternatif solusi serta solusi terbaik untuk meminimalisir permasalahan yang terjadi di perusahaan tersebut. Sebagai bahan pendukung dalam mengetahui permasalahan, kelompok melakukan metode riset kualitatif dan kuantitatif yang terfokus pada kualitas pelayanan. Metode riset kualitatif yang dipakai yaitu dengan melakukan wawancara ke sebagian karyawan di Hakuhodo Indonesia, khususnya bagian divisi *client service* dan tim kreatif, di mana kedua pihak tersebut yang menjadi pembahasan dalam penulisan tugas akhir ini. Selanjutnya, dalam metode kuantitatif kelompok melakukan penyebaran kuesioner yang berisikan lima indikator dari kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *empathy*, *assurance*, *responsiveness*, *tangibles* yang disebarakan ke tim kreatif.

Berdasarkan hasil riset dan analisis kelompok, terdapatnya kejanggalan yang membuat adanya masalah yaitu pada poin *responsive (responsiveness)* terhadap kinerja karyawan di divisi *client service* Hakuhodo Indonesia. Sehingga, permasalahan yang diangkat adalah proses *client service* kurang efektif. Dari permasalahan tersebut, terdapat empat penyebab yaitu material, orang, interaksi dan kondisi kerja. Dari ke-empat penyebab ini, ada penyebab-penyebab lain, yang di mana keseluruhan kelompok

sambungkan untuk menemukan akar penyebab terjadinya suatu masalah. Dari hasil analisis, kelompok menemukan nilai paling besar yaitu pada waktu penyampaian kerja lebih lama, sehingga kelompok terfokus untuk meminimalisir penyebab tersebut dengan pendekatan teori pemasaran terkait pelayanan individu dan manajemen sumber daya manusia. Kedua teori ini di gunakan untuk memberikan tiga alternatif solusi dan solusi terbaik dari alternatif-alternatif yang telah diusung dengan tujuan untuk meminimalisir waktu penyampaian kerja yang lama.

Setelah menghitung alternatif solusi dengan melakukan pembobotan, didapatkan nilai terbesar yaitu mengukur performa dan pelatihan karyawan yang berada pada alternatif kedua guna meminimalisir waktu pengerjaan yang lama ke divisi kreatif dari individu di *client service*.



EXECUTIVE SUMMARY

This thesis in the form of Project Improvement is made to identify potential problems in the operation of one of the established advertising agencies in Indonesia – **PT Hakuhodo Indonesia**. To support in identifying the potential problems we conducted both qualitative and quantitative researches focusing in the *quality of service* of the company. Our research are made specifically in the *Client Service division* and the *Creative Team division* of the company which are our main focus in this thesis. The qualitative method being used include small group discussions, individual interviews and participation/observations conducted in the two divisions. For the quantitative method we collected data through questionnaires which contained 5 indicators/measures in quality of service areas, namely *reliability, empathy, assurance, responsiveness, and tangibles*. Afterward we analyzed the information collected and based on that we provide 3 (three) alternatives for solution and recommended the best solution to minimize the potential problems facing the company specifically in the concerned two divisions.

Based on our researches and analysis we found that the most significant problem lies in the “responsiveness” of employees work in the Client Service division. This particular problem affect the effectiveness of the Client Service division which in turn, if not properly addressed, will affect the company’s overall operation and performance. We found the 4 (four) main reasons of this problem are: lack of personnel, lack of supporting

equipment/materials, lack of communication/interaction, and work condition. There are other less important reasons which nonetheless are interconnected and contributed to the main problem that we discovered which is the slow employees' response to the assigned works/task.

Based on the foregoing discussion we strive to minimize the identified problem through marketing theory approach namely in individual service performance (*Service Marketing*) and *Human Resource management*. These theories are utilized to arrive and to give at least 3 (three) alternative solutions and to recommend the best solution in minimizing the identified problem. We found that, after weighting the alternatives, a proper performance evaluation and an employees training/improvement as the best alternative.

