

RINGKASAN EKSEKUTIF

Kegiatan *Project Improvement* ini dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan dalam perusahaan yang dapat dipecahkan ataupun ditingkatkan. Hal ini dilakukan dengan memberikan beberapa alternatif solusi yang langsung dapat diimplementasikan oleh perusahaan dalam menjawab permasalahan yang ada. Dalam mengidentifikasi permasalahan yang ada pada Kontrakhukum.com, penulis menggunakan metode wawancara, kuesioner, dan observasi kepada pihak internal dan eksternal perusahaan dengan tujuan untuk memperoleh *insight* terhadap permasalahan yang sedang dihadapi.

Permasalahan yang teridentifikasi adalah tidak tercapainya jumlah target respon dalam komunikasi online yang menyebabkan *customer engagement* yang terbentuk belum maksimal. Kemudian penulis menggunakan *fishbone diagram* dan *interrelationship diagram* untuk mendapatkan akar permasalahannya, yaitu belum lengkapnya prosedur dan *tools* pemasaran untuk memperoleh dan menganalisa data. Setelah itu, penulis menggunakan beberapa pendekatan konseptual untuk menciptakan alternatif solusi dalam memecahkan akar permasalahan yang ada. Pendekatan konseptual yang digunakan adalah *relationship marketing, customer acquisition, customer satisfaction, customer loyalty, customer retention*, serta *customer engagement*. Dari hasil perumusan solusi, penulis mendapatkan tiga alternatif solusi yang dapat diimplementasikan oleh perusahaan yaitu mengadakan program diagnosa hukum usaha, membuat

aplikasi KontrakHukum, serta menambahkan fitur *Legal Talk for Business* pada situs Kontrakhukum.com. Selanjutnya, ketiga alternatif solusi ini dievaluasi oleh penulis dengan memberikan bobot nilai pada masing-masing alternatif solusi, yang kemudian penulis mendapatkan bahwa alternatif solusi pertama ‘Program Diagnosa Hukun Usaha’ memiliki nilai tertinggi.



EXECUTIVE SUMMARY

This *Project Improvement* is conducted to identify a problem in a company that can be solved or improved by giving some alternative solutions that can be implemented directly by the company to solve the problem that they are dealing with. In identifying the problem that Kontrakhukum.com is facing, the author conduct a research using some methods such as interviews, observations, and some questionnaires to several internal and external parties that are still related to the scope of problem. This research is done to gain insights towards the problem that is faced by Kontrakhukum.com.

The problem that the authors identified is the number of responses in online communications that did not reached the target that cause in a low customer engagement. The authors used fishbone diagram and interrelationship diagram to find the root cause of the problem, which is inadequate marketing tools and procedures to acquire and analyze data. Then, the author used several conceptual approach to create some alternative solutions in order to solve the root cause of the problem. Some conceptual approach that are used by the author are relationship marketing, customer acquisition, customer satisfaction, customer loyalty, customer retention, and customer engagement in social media. The author propose three alternative solutions which are conducting a business law diagnosis program, creating a 'KontrakHukum' application, and adding a new web feature called 'Legal Talk for Business' in Kontrakhukum.com's

site. Afterwards, the author evaluates those three alternative solutions with a weighted method for each alternative solution, in which the author found that the first alternative solution as of conducting a business law diagnosis program has the highest score from the weighted method.

