

RINGKASAN EKSEKUTIF

Nama Studios merupakan perusahaan yang menjual *product goods* dengan konsep *crowdfunding*, dimana komunitas atau sekumpulan orang yang mendukung proyek perusahaan memodali perusahaan melalui pembeliannya untuk supaya perusahaan dapat memulai produksi. NAMA Studios menjual produknya dengan sistem *pre-order*.

Untuk menjual produknya NAMA Studios menggunakan *website* sebagai *platform* penjualannya dan mengandalkan sosial media Instagram sebagai media promosinya. Promosi NAMA Studios yang gencar tentunya mengundang banyak calon pembeli untuk memesan produk NAMA Studios. Selama beroperasi NAMA Studios mengalami banyak masalah yang berhubungan dengan pelanggan, salah satunya adalah banyak calon pembeli NAMA Studios yang masih belum mengerti dengan sistem yang ditawarkan oleh NAMA Studios. NAMA Studios mengalami kenaikan rata-rata jumlah kegagalan transaksi yang juga dianggap sebagai *potential sales loss*.

Berawal dari permasalahan tersebut, penulis menjadikan tugas *Project Improvement* ini sebagai upaya untuk membantu NAMA Studios untuk menurunkan rata-rata jumlah kegagalan dalam transaksi yang juga dianggap sebagai *potential sales loss*. Dalam aktivitas *project improvement* ini, penulis melakukan analisa penyebab-penyebab yang mungkin menjadi akar penyebab dari masalah utama tersebut dengan melakukan riset kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan *insight* dari pelanggan NAMA Studios. Setelah menganalisa keseluruhan data yang telah

diperoleh, penulis menemukan bahwa topik yang akan diangkat dari masalah yang dihadapi adalah **“Strategi Penurunan Rata-Rata Jumlah Kegagalan Transaksi dari NAMA Studios Melalui Perbaikan User Interface dan User Experience”**

Oleh karena itu, dalam rangka menyelesaikan permasalahan tersebut penulis menyarankan NAMA Studios untuk melakukan perbaikan *interface*. Melalui penerapan jangka pendek dari alternatif solusi terbaik yang dipilih, akhirnya permasalahan yang dihadapi oleh NAMA Studios dapat diatasi.



EXECUTIVE SUMMARY

NAMA Studios is a company that sells product goods with a crowdfunding concept that requires a crowd of community fundraising the project's capital through purchases to start producing their goods, and uses a pre-order system to sell their goods.

To sell their products, NAMA Studios uses a website as a platform for transaction and relies on social media such as Instagram as a promotional marketing media. The company's strong promotional strength invites the interest of so many future customers to order a product from the company. However, the company itself has a lot of problems regarding customers, for example is the unfamiliar order system that is not yet understandable by most customers. This reason is the base on the increase in the average number of transaction failures which were also considered as *potential sales loss*.

Starting from that problem, the writers have decided to do their Project Improvement assignment to help NAMA Studios, to strengthen their customer satisfaction. In the project improvement activity, writers have done cause related analysis that may be the root cause of the problem by doing qualitative and quantitative research to gain insight from the customers. After analysing the acquired data, writers have found that the topic of the thesis would be **“Strategi Penurunan Rata-Rata Jumlah Kegagalan Transaksi dari NAMA Studios Melalui Perbaikan User Interface dan User Experience”** or **“Strategy for Decreasing the Average Amount of**

Transaction Failure from NAMA Studios Through User Interface and User Experience Maintenance”

Derived from that, to generate solution from the problem, writers will suggest the company to do maintenance on their interface, through a short-term solution alternative that have been carefully selected to handle the problem faced by the company.

