

RINGKASAN EKSEKUTIF

Project improvement merupakan kegiatan tugas akhir mahasiswa untuk mengaplikasikan konsep yang telah dipelajari melalui usulan kegiatan perbaikan maupun menyelesaikan permasalahan di tempat magang yaitu, Pandora Experience. Dalam karya tulis ini, penulis menggunakan konsep utama DMAIC (Define, Measure, Analyze, Implement, Control) dan melakukan berbagai riset secara kualitatif maupun kuantitatif untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi perusahaan. Selain itu, penulis juga merancang strategi perbaikan bagi masalah tersebut yang dilakukan dalam kurun waktu sekitar 3 bulan untuk rencana jangka pendek dan merancang rencana lanjutan untuk jangka menengah untuk kurun waktu 1 tahun.

Pandora Experience sebenarnya telah menguasai kurang lebih 90% *market share* di industri. Namun, pihak internal perusahaan merasa tingkat akuisisi pelanggan baru masih tergolong rendah dan mayoritas pelanggan baru yang datang ke Pandora Experience terdorong oleh rekomendasi dari teman atau kerabat. Hal tersebut mungkin terjadi karena aktivasi *brand* yang dilakukan perusahaan terhitung minim dan menggunakan media yang sedikit. Padahal, Pandora Experience memiliki keunggulan seperti variasi tema yang banyak dan menarik yang belum dimanfaatkan secara maksimal. Penulis sendiri telah merancang tiga alternatif solusi untuk memecahkan masalah tersebut. Tahapan perancangan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menganalisa kondisi internal dan eksternal perusahaan dengan menggunakan SWOT, IFE, dan EFE.
2. Menentukan masalah yang paling penting dan mendesak menggunakan matriks penting-mendesak.
3. Menganalisa akar permasalahan Pandora Experience dengan menggunakan fishbone diagram dari dua aspek yang paling krusial promotion dan process, serta interrelationship diagraph.
4. Menentukan implikasi strategi yang tepat dengan IE Matrix.
5. Menentukan poin penting kegiatan yang harus dilakukan perusahaan melalui SWOT Matrix.
6. Memilih solusi terbaik dengan metode weighted objective score.
7. Menyusun rencana implementasi jangka pendek dan jangka menengah beserta target KPI yang ingin dicapai.

Solusi terbaik tersebut dirancang untuk menyelesaikan akar permasalahan dari Pandora Experience, yaitu perusahaan tidak fokus melakukan aktivasi *brand*. Penulis juga mendapatkan implikasi strategi yang tepat untuk dilakukan perusahaan adalah penetrasi pasar, dengan melakukan kegiatan-kegiatan aktivasi *brand* krusial melalui media yang beragam dan menekankan tema. Rangkaian kegiatan aktivasi *brand* dilakukan dengan target pasar primer dan sekunder.



EXECUTIVE SUMMARY

Project Improvement is a thesis written by students to apply the concepts that have been learned throughout university years where students have to propose an activity model to improve or solve problems in Pandora Experience as an intern. In this thesis, the authors are using the main concept of DMAIC (Define, Measure, Analyze, Implement, Control) and conducted qualitative and quantitative research to solve problems in the company. After defining the problem, authors are also planning an improvement strategy that will be executed in three months for a short-term period and design a long-term period improvement strategy that will be executed in six months until one year time.

Pandora Experience has acquired 90% of the total market share of the escape room industry. However, the company's internal team felt that the acquisition level of new customers are still very low and the majority of new customers are only acquired by Word of Mouth. This might happened because of the minimum brand activation and lack of media choices for promoting the company as an escape room provider. Whereas Pandora Experience has many superiorities compared to its competitors such as variations of escape room themes that have not been used to promote the company itself. The stages of improvement activity planning as follows:

1. Analyzing a company's internal and external condition with SWOT, IFE, and EFE.
2. Determining the most important problem using severity-urgency matrix.
3. Analyzing the root causes of Pandora Experience using Fishbone Diagram with promotion and process as the most crucial aspect, and Interrelationship Diagram.
4. Determining the right strategy implication with IE Matrix.

5. Specifying the key points that Pandora Experience has to do with SWOT Matrix.
6. Choosing the best solution with a weighted objective score method.
7. Constructing a short and long-term implementation project along with the Key Indicator Performance that is to be achieved.

Authors have planned the best solution to solve the root cause of Pandora Experience: the company is not focused on brand activation. Moreover, the right strategy implication for the company to do is market penetration, by conducting crucial brand activation activities through diverse media and emphasizing themes. Series of brand activation activities conducted with primary and secondary market targets.

