

RINGKASAN EKSEKUTIF

Program Project Case Improvement mempunyai tujuan utama untuk melakukan identifikasi, menganalisis, dan menciptakan alternatif solusi serta rekomendasi yang efektif untuk Mall @ Alam Sutera. Untuk mendukung proses penulisan karya tulis ini, penulis terlibat langsung dalam melakukan riset kualitatif dan kuantitatif, dan perancangan pengembangan improvement yang akan di eksekusi melalui kegiatan magang yang penulis jalankan selama tiga bulan penuh di perusahaan tersebut.

Mall @ Alam Sutera sendiri merupakan salah satu *product line* dari PT. Alam Sutera Tbk. yang memiliki banyak *selling point*, salah satu dari *selling point* ini adalah keanggotaan Nareswari Shopping Club, yang dimana merupakan kumpulan anggota yang gemar berbelanja di Mall @ Alam Sutera. Dari riset yang dilakukan penulis ditemukan bahwa banyak faktor yang menyebabkan Nareswari Shopping Club ini tidak berjalan optimal dan kurangnya peminat untuk menjadi anggota. Teori utama yang akan digunakan oleh penulis adalah *Experiential Marketing*, yang dimana menciptakan pengalaman unik yang dapat diterima dan dirasakan oleh anggota dan calon anggota sehingga masalah-masalah yang ditemukan dapat diselesaikan.

Penulis melakukan beberapa perencanaan untuk melakukan penyelesaian masalah bertujuan agar keanggotaan ini menjadi nilai jual yang dapat diberikan kepada pengunjung Mall @ Alam Sutera sehingga dapat lebih kompetitif dengan *shopping mall* lainnya yang berada satu domisili, baik secara layanan pertokoan dan juga secara

produk yang diberikan oleh pihak manajemen. Perancangan untuk menyelesaikan masalah tersebut terangkai sebagai berikut.

1. Membagi dan menentukan porsi masalah manakah yang menjadi titik krusial untuk menjadi prioritas dalam penyelesaian masalah.
2. Menentukan sedalam apa masalah tersebut terhadap Nareswari Shopping Club dan seberapa besar kontribusinya.
3. Melakukan aplikasi teori apa yang akan diterapkan guna menyelesaikan masalah.
4. Menyusun beberapa alternatif solusi untuk diajukan kepada pihak manajemen untuk menjadi bahan pertimbangan melalui data-data yang telah dikumpulkan.

Keempat langkah strategi diatas akan digunakan agar mengatasi akar permasalahan sebagian besar di Nareswari Shopping Club. Perencanaan dan aplikasi langkah diatas akan dilakukan secara berurutan sesuai dengan prioritas dan tingkat kepentingan masing-masing alternatif kemudian diaplikasikan dengan teori yang sesuai pada topik permasalahan.

EXECUTIVES SUMMARY

The main purpose of Project Case Improvement Program is to identifying, analyzing, dan create an alternative solution also recommendation which effective toward Mall @ Alam Sutera as PCI Program's subject. In order to support the process in writing the paper, the author involved real time in doing research, both in qualitative and quantitative, and planning in developing which improvement will be executed through internship which the author has done in three months.

Mall @ Alam Sutera itself is one of product line from PT. Alam Sutera Tbk. even though they have lot of selling point, one of their selling point is Nareswari Shopping Club, a membership where consist people who love to shopping in Mall @ Alam Sutera. Based on research the author found that there are some factor causing the Nareswari Shopping Club not working as planned and also not attracting new member to join. The main theory that the author planned to apply is Experiential Marketing, in which you could create a unique experience that people will received, and so the problems that causing Nareswari Shopping Club are able to be solved.

The author attempt to make some plan in order to solve the problem which hopefully might positively affect the membership selling point and could give Mall @ Alam Sutera something to compete with other shopping mall in Tangerang, in service and also through the product they offer to the customer. The plan to solve the problem are in sequence down below.

1. Divide and sort the all problems that have been collected to some category and list the problem is the main priority.
2. Make sure how deep is the problem on Nareswari Shopping Club and measure how big it could contribute.
3. Decide which theory are capable to be applied on the situation which suitable to solve the problem.
4. Developing some alternative solutions to be presented to the management for consideration through any data that has been collected either primary and secondary.

All four steps above are used to solve the problem that occur in Nareswari Shopping Club. The plan and the execution above must be done in sequence with remembering the priority each alternative solution, so the theory that will be applied in the future suitable for the topic.