

RINGKASAN EKSEKUTIF

Axioo Wedding Photography adalah perusahaan terkemuka yang sudah lama berkecimpung di dunia fotografi pernikahan. Seiring dengan berjalannya waktu, sebagai perusahaan yang selalu berkeinginan untuk memberikan sentuhan ekspresi modern terhadap pandangan konvensional, Axioo terus melakukan inovasi di setiap jasa yang mereka tawarkan. Untuk tahun ini, Axioo ingin berfokus pada perluasan pasar yang dilayani. Oleh karena itu, para penulis menjadikan tugas *Project Improvement* ini untuk membantu Axioo dalam menyelesaikan semua tantangan yang dihadapi pada saat pembentukan jenis jasa baru yang diinginkan.

Dari 400-500 pernikahan yang dilayani setiap tahunnya hanya 3-4 pernikahan dengan tema tradisional yang dilayani oleh Axioo. Pada kenyataannya pernikahan tradisional adalah pernikahan dengan potensi yang paling besar di Indonesia terutama di Jakarta. Lebih dari 12.000 pernikahan terlaksana di ibukota dan 60% dari pernikahan tersebut dilaksanakan dengan tema tradisional (Sumber: Kantor Urusan Agama). Dengan melihat angka tersebut, Axioo ingin sekali memperluas jangkauan pasarnya dengan melayani lebih banyak pernikahan tradisional.

Untuk mendukung aktivitas *Project Improvement* ini, penulis melakukan analisa terhadap pasar yang telah dilayani dan yang akan dilayani dengan cara melakukan

wawancara, survei dan observasi langsung ke beberapa event yang sesuai dengan industri pekerjaan (*Wedding Exhibition & Bazaar*). Setelah dilakukannya analisa pasar tersebut, ditemukan bahwa permasalahan utama yang harus diselesaikan oleh Axioo adalah kurangnya *customer value* yang ditawarkan kepada konsumen melalui jasa fotografi dan sinematografi pernikahan tradisional. Oleh karena itu, target dari pengerjaan *Project Improvement* ini adalah untuk meningkatkan *value* yang diberikan dari setiap jasa khusus pernikahan tradisional yang ditawarkan oleh Axioo.

Detil *customer value* di dalam karya tulis ini akan diperdalam dengan landasan teori dari *service quality analysis*. Dengan adanya analisa ini, penulis dapat menentukan ranking dan rating dari 5 faktor penting yang harus ditingkatkan di dalam layanan yang ditawarkan oleh Axioo.

Setelah itu, dengan *Blue Ocean Strategy* dan mengintegrasikannya dengan keadaan pasar, penulis mendapatkan beberapa alternatif solusi yang dapat digunakan untuk membantu Axioo dalam pembentukan jenis jasa baru yang berbeda dengan para kompetitornya. Alternatif solusi tersebut mencakup pembentukan sistem pelayanan serta pelatihan pemberian informasi kepada staf internal perusahaan, penambahan staf, pembuatan portofolio dan perluasan paket

kerjasama. Setelah melakukan evaluasi dan pembobotan berdasarkan *lexicography decision making*, alternatif solusi yang dipilih adalah pembentukan sistem *knowledge management* untuk menciptakan sebuah *value* yang berbeda daripada kompetitor di pasar. Para penulis juga melakukan perencanaan untuk pengembangan proyek dalam jangka waktu satu tahun ke depan untuk memastikan solusi yang terencana tetap berjalan dan berdampak baik bagi perusahaan.



EXECUTIVE SUMMARY

Axioo Wedding Photography is a well known company who has been focusing in the wedding industry business. With the continuity of time, the company which runs in giving modern expression in conventional perspective, keeps on expanding its values by doing innovation in every services that they serve. This year, Axioo plans to expand its current market penetration. Therefore, the writers of this Project Improvement are here to help Axioo execute and overcome every obstacles that the company will need to overcome during the creation of this new service.

Each year Axioo serves about 400-500 weddings, but the majority of that number are accounted for modern wedding theme. Axioo has been very passionate to expand their service into new market which is the traditional wedding market. That vision has been driven by intriguing facts that traditional market has always been a compelling segment to be documented. More than 12.000 are recorded in Jakarta and 60% of them was held with traditional theme applied (Source: Kantor Urusan Agama). Hence with their specialty, Axioo yearn to give a new perspective for traditional wedding industry that often considered as a rigid theme to be chosen as a wedding theme.

For this Project Improvement, the writers did a market research on the current market and the market that will be served through the medium of interviews, surveys, and observations to multiple events that are related to the wedding industry (Wedding Exhibition & Bazaar). After analyzing the market, one of the most severe problem that needed to be resolved by Axioo is the lack of value that are offered to customers through traditional wedding package. Therefore, the target of this Project Improvement is increasing offered values in every traditional focused activities that are offered by Axioo.

Details regarding customer value are in this paper will be specifically explained using service quality analysis process. In this analysis, writers could understand the ranking and rating process of 5 important factor in company's service quality which should be improved.

By integrating the Blue Ocean Strategy and market research, the writers could find few short term and long term alternatives which includes creating service system and information training for internal staff, staff addition, portfolio management and partnership management. After a few deliberation using lexicographic decision making system, writers could decide that the best way to create a distinct value for Axioo is through knowledge management system. This could be use as a

solution which would help Axioo in creating new kind of services that are much different than its competitors.

After the application of the chosen solution, writers also has conducted a control and evaluation system to maintain the continuation of this positively impactful program.

