

RINGKASAN EKSEKUTIF

Program *Project Improvement* (PI) pada laporan ini dilaksanakan dengan tujuan mengidentifikasi dan menganalisa, serta memberikan alternatif solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh PT. Gojek Indonesia, berkaitan dengan upaya menurunkan keluhan terhadap informasi pada layanan Gojek.

Sebagai pendukung proses penulisan, penulis melaksanakan program *internship* di Gojek selama periode bulan April 2015 sampai dengan bulan Juli 2015. Kegiatan *internship* tersebut penulis manfaatkan untuk memperoleh segala informasi dan data yang otentik. Berdasarkan data yang diperoleh dan hasil dari observasi yang dilakukan selama menjalankan kegiatan magang, permasalahan utama dari layanan Gojek adalah tingginya keluhan mengenai informasi yang masuk karena ketidakterersediaan informasi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Permasalahan ini bisa menjadi ancaman di masa depan karena dapat berpengaruh dengan berkurangnya pelanggan yang disebabkan oleh ketidakpuasan mereka terhadap layanan karena informasi yang tidak lengkap.

Teori utama yang penulis gunakan sebagai metode analisa adalah "*Flower of Service*" yang memaparkan tentang elemen-elemen yang harus dimiliki oleh sebuah bidang usaha jasa. Dengan menggunakan teori-teori tersebut sebagai acuan, penulis mengusulkan solusi dengan terlebih dahulu mengidentifikasi masalah yang terdapat pada Gojek.

Penulis membuat beberapa alternatif solusi untuk *price* dan *condition of sale* yang bertujuan meningkatkan informasi dari pelanggan Gojek sebagai *knowledge* untuk para pelanggan.

Penulis membuat tiga alternatif solusi untuk penyampaian informasi kepada pelanggan. Tiga alternatif solusi tersebut adalah

1. *Educate customer from an event & community penetration*
2. Televisi dan radio
3. Media digital

Diantara tiga alternatif solusi tersebut, penulis mengusulkan alternatif solusi “media digital” sebagai solusi prioritas untuk penyampaian informasi.

Penulis membuat halaman FAQ pada halaman muka *website* Gojek. Alternatif-alternatif solusi tersebut adalah berupa kumpulan data yang disusun menjadi informasi yang disampaikan kepada pelanggan Gojek melalui *website*, aplikasi, dan media sosial.

EXECUTIVE SUMMARY

The main purpose of project improvement (PI) Program written in this report is to identify, analyze, and provide alternative solutions for the problem faced by PT. Gojek Indonesia in terms of minimizing complain caused by the lack of information provide.

To support the writing process, the writer had an internship program in Gojek from April 2015 until July 2015. The writer takes advantages during the internship to collect all the needed authentic data and information. Obtained data's and results from observations during the internship showed that the main problem faced by Gojek is the high number of complaints about information caused by a lack of information provided by companies to customers. This problem could become a threat in the future because it will affect the number of customers who is not satisfy with the lack of information given by Gojek.

The main theories that the writer use as a method of analysis is the "flower of service" which describes the attributes of a service company should have. By using these theories as a reference, the writer propose a solution by first identifying the issues contained on the Gojek.

The writer makes some alternative solutions for price information and condition of sale, which increase the information for customers as a knowledge.

The writer makes three alternative solutions to deliver information to customers. Three solutions are:

1. *Educate customer from an event & community penetration*

2. Television and radio

3. Digital media

Among three alternative solutions exists, the writers propose an alternative solution “digital media” as a priority solution to deliver information.

The writer creates an FAQ page on Gojek’s website. All alternative solutions are consist of several number of data which constructed into an information and deliver to customers through Gojek’s website, application, and social media.

