

RINGKASAN EKSEKUTIF

Program *Project Case Improvement* bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan, yang kemudian dilanjutkan dengan mengenali dan membahas secara lebih mendalam masalah yang ditemukan hingga akhirnya memberikan alternatif-alternatif solusi dan mengimplementasikannya di dalam tubuh SBS TOP 1 Racing Team.

Hasil *Focus Group Discussion* yang dilakukan mengidentifikasi masalah yang terjadi di dalam tubuh SBS TOP 1 Racing Team. Permasalahan utama yang terjadi adalah ketidakpuasan pekerja kepada pihak manajemen atas penjadwalan yang tidak teratur dalam menyiapkan motor balap kompetitif. Hal ini memacu timbulnya konflik di dalam tim yang membuat perselisihan antara pihak pekerja dan karyawan.

Proyek *Project Case Improvement* ini memberikan beberapa alternatif solusi yang digunakan untuk meningkatkan sebuah komunikasi dan koordinasi antara pihak manajemen dan pihak pekerja.

Alternatif solusi terbaik dipilih dan diimplementasikan dalam usaha untuk memperbaiki konflik yang telah terjadi selama ini dengan menggunakan konsep *Internal Marketing*. Konsep ini mengarahkan hubungan komunikasi dua arah harus ditegakkan dengan menganggap bahwa pihak pekerja seperti layaknya konsumen yang dihadapi oleh perusahaan. Hasil akhirnya adalah SBS TOP 1 Racing Team menjadi sebuah tim yang solid dan kompetitif.

EXECUTIVE SUMMARY

This Project Case Improvement aims To a comprehensive problem solving. It focuses on identifying the root cause of a problem in order to establish and implement effective alternative solutionS for SBS TOP 1 Racing Team.

Focus Group Discussion showed that the main problem of SBS TOP 1 Racing team was the disappointment of the workers towards an irregular competitive racing schedule. Thus, it triggers internal conflict among the team which leads to the dispute between the workers and the management.

This Project Case Improvement offers several alternative solutions which are used to improve the communication and coordination between management and workers.

The best alternative solutions are selected and implemented to solve the existing conflicts by using the concept of Internal Marketing. This concept suggests that a two-way communication should be established on the assumption that the workers are as the same as customers. Hence, SBS TOP 1 Racing Team would eventually be a solid and comprehensive team.