

RINGKASAN EKSEKUTIF

Program *project case improvement* bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan, menganalisis akar permasalahan, dan memberikan alternatif-alternatif solusi bagi PT. Anugerah Kasih Mandiri (Favor Agency). Laporan *project case improvement* ini disusun berdasarkan hasil observasi yang bersifat partisipatif melalui kegiatan magang selama empat bulan, dan wawancara langsung kepada salah satu pendiri perusahaan.

Hasil observasi dan pengumpulan data menampilkan masalah dalam Favor Agency. Permasalahan utamanya adalah kurangnya keefektifan penjualan tenaga pemasaran yang disebabkan oleh kualitas SDM yang tidak merata dan kualitas pengajar training yang tidak merata. Teori yang mendasari alternatif solusi yang ditawarkan adalah teori penjualan pribadi sebagai teori utama, dan teori STDP, proses pembelajaran konsumen, pemasaran jasa, serta metode evaluasi alternatif solusi sebagai teori pendukung.

Proyek ini menawarkan beberapa alternatif solusi untuk mengatasi masalah yang bertujuan meningkatkan penjualan melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas tenaga pemasaran dalam melakukan aktivitas penjualan. Alternatif solusi tersebut adalah:

1. *Prospect Pool* sebagai metode untuk mengelompokkan prospek.
2. Program *member get member* untuk mendapatkan klien baru dari klien yang sudah ada.
3. Mengadakan *event marketing* untuk melakukan presentasi produk asuransi dan investasi kepada prospek secara massal.

Alternatif solusi tersebut dievaluasi untuk menentukan skala prioritas pelaksanaannya. Penentuan prioritas tersebut bukan berarti hanya satu solusi yang dilaksanakan karena setiap solusi saling mendukung.

EXECUTIVE SUMMARY

The main objective of project case improvement program are identifying problems, analyzing the root causes, and proposing various alternatives of solution for PT. Anugerah Kasih Mandiri (Favor Agency). This project case improvement report is compiled based on observation during the internship that had been done for about four months, and interview with the one of the founder of the company.

The results of observation and data collecting depicts the problem in Favor Agency. The main problem is the lack of effectiveness of the sales force, that caused by quality of the sales force is uneven and quality of the trainer is uneven. The underlying theories used are the theory of personal selling as a main theory, and STDP theory, consumer behavior, service marketing, and methods to evaluate alternatives of solution as a supporting theory.

This project offers some alternatives of solution in order to overcome the problem which aims to increase sales by enhancing efficiency and effectivity of sales force in doing the sales activity. The alternatives are as follow:

1. Prospect pool as a method to grouping the prospect.
2. Conduct a member get member program to gain new client from the existing client.
3. Conduct an event marketing to present insurance and investment products to mass prospects.

The evaluation is done to determine the priority of each alternatives. It does not mean only one solution will be done because they are interrelated.