

RINGKASAN EKSEKUTIF

Penulisan karya ilmiah ini, merupakan hasil dari *project improvement* yang dilakukan oleh penulis selama program magang pada PT. Kirana Mitra Abadi. Selama program magang, penulis melakukan proses analisa serta identifikasi masalah, lalu menggunakan sebuah konsep/teori sebagai bantuan untuk menyelesaikan masalah dengan memberikan alternatif solusi terbaik untuk perusahaan. Selama proses magang, penulis menemukan akar masalah dari masalah utama yaitu, tidak ada integrasi antara promosi dan sales. Akar-akar masalah tersebut ialah terdapat pada *point product, people, dan process*.

Pada *point product*, penulis menemukan masalah yaitu produk tidak sesuai dengan kebutuhan konsumen dimana produk tersebut mengandung lebih banyak minyak dan tingkat *melting point* yang rendah sehingga dalam proses pencetakan lilin tidak menempel pada dasar kain dan tingkat penyusutan yang tinggi menyebabkan borosnya pemakaian lilin.

Sedangkan, pada *point people*, dimana minimnya tenaga penjual yang dimiliki oleh perusahaan untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan dan yang terakhir yaitu pada *point process*, dimana belum optimalnya *service delivery* yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen, tidak terdapat *Standard operating procedure* yang jelas, serta minimnya program *training* yang diberikan oleh perusahaan.

Dari ketiga point tersebut, Pada *point product*, perusahaan sudah melakukan *product improvement* Pada *product semi refined* menjadi *high semi refined* dan *malam wax*, dimana kandungan minyak yang lebih rendah serta tingkat melting point yang tinggi. Setelah memberikan sampel kepada konsumen dan bukan konsumen PT. Kirana Mitra Abadi, feedback yang diterima sudah cukup baik, sehingga yang diperlukan oleh perusahaan yaitu melakukan perkembangan pada *human resources* dan servisnya.

Pada *point people*, penulis memberikan *improvement* terhadap jumlah tenaga penjual yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk dapat mencapai target penjualan pada 2015, dimana penulis menggunakan konsep *the breakdown analysis*. Dari hasil perhitungan diketahui bahwa perusahaan membutuhkan penambahan total 1 orang tenaga penjual, akan tetapi dari hal inilah muncul pilihan alternatif solusi dimana perusahaan dihadapi oleh 2 pilihan untuk menentukan status tenaga penjual yang dibutuhkan oleh perusahaan antara mempekerjakan tenaga penjual *freelancer* atau tenaga penjual *fulltimer*. Dalam hal ini, penulis menggunakan konsep *scoring* pada kedua pilihan dengan 4 faktor terkait yaitu kemampuan, tanggung jawab, biaya dan kebutuhan perusahaan. Dimana keempat faktor tersebut didapatkan oleh penulis melalui wawancara kepada pihak internal perusahaan yaitu keempat faktor tersebut merupakan pengaruh yang penting bagi perusahaan untuk melakukan perekrutan tenaga kerja. Hasil dari total *weighted score* yang didapatkan yaitu 2.57 untuk *freelance* dan 2.05 untuk *fulltimer*. Solusi terbaik jatuh kepada status tenaga penjual yaitu *freelancer*.

Akan tetapi, penulis juga memberikan *improvement* terhadap *point process*, yaitu dimana penulis membentuk sebuah *standard operating procedure* untuk order dimana hal tersebut dianggap dapat menjawab akar masalah dari *point process* yang didapatkan oleh penulis melalui *dept interview* kepada salah satu *customer* dari PT. Kirana Mitra Abadi. Serta pembentukan sebuah pelatihan untuk tenaga penjual *freelancer* dan juga untuk tenaga penjual *fulltimer*.

Terkait dengan ketiga point tersebut, penulis memberikan saran kepada perusahaan untuk membentuk struktur organisasi untuk divisi penjualan menjadi *market organization structure*.



EXECUTIVE SUMMARY

This final tasks, is a result of the improvement project undertaken by the author during an internship program in PT. Kirana Mitra Abadi. During the internship program, the authors conducted an analysis process and identifying the problem, and then uses a concept or theory as an aid to solve the problem by providing alternative solutions for the company's best. During the internship, the authors find the root cause of major problems, namely, there is no integration between promotion and sales. The roots of the problem was at the point of product, people and process.

At the point of product, the authors found a problem that product does not comply with the needs of consumers that the product contains more oil and low levels melting point, in the printing process so that the wax does not stick to the base fabric and a high degree of shrinkage causing wasteful use of candles. Meanwhile, at the point of people, where lack of salespeople owned by the company to achieve sales targets set and the last one for a point of process, , theres lack of optimum service delivery provided by the company to the *customers*, there is no clear of standard operating procedures, and lack of training programs provided by the company.

From the third point, in point of product, the company has done product improvement on the product of semi refined into high semi refined and malam wax, which is contain lower oil content and high levels of melting point. After giving samples to *customers* and *non-customers* of PT. Kirana Mitra Abadi, the feedback received has been good enough, so the next point that company need is develop the human resources and services.

At the point of people, the authors provide improvement for the number of salespeople needed by the company to be able to achieve sales target in 2015, where the author uses the concept of the breakdown analysis. From the calculation it is known that the company requires the addition of a total of 2 sales reps, but the choice of alternative solutions arise where the company faced two options to determine the status of salespeople that needed by companies which is freelance or permanent. In this case, the authors use the concept of scoring with four options related factors, which is skills, responsibility, cost and needs. Where these four factors obtained by the authors through the individual interview to the internal company, that these four factors is an important influence for the company to do for hiring people. The results from the total weighted score is 2.57 for freelance and 2.05 for fulltimer. The best solution is hiring the salesperson with freelance status.

However, the authors also gave improvement in point of process, which is establish a standard operating procedure for the order in which it is considered to be able to answer the root problem of point process obtained by authors through individual interview to a *customers* of PT. Kirana Mitra Abadi and the establishment of a training salespeople for freelance and also for fulltimer.

The last is in the third point, the authors provide advice to the company to establish a structure for the organization in sales division become the market organization structure.