

RINGKASAN EKSEKUTIF

Laporan *Project Improvement* ini membahas mengenai proyek pengembangan Henk's Pizza. Henk's Pizza merupakan sebuah perusahaan dalam industri FnB yang berfokus menyediakan Pizza mulai dari ukuran reguler hingga ukuran yang sangat besar. Perusahaan ini didirikan oleh Hengky Subur yang berkedudukan sebagai Founder sekaligus Chief Executive Officer (CEO) sejak tahun 2013. Saat ini, Henk's Pizza memiliki dua cabang yang terletak di BSD dan Kebon Kacang. Walaupun sudah berdiri lama, Henk's Pizza memiliki permasalahan yang cukup krusial setelah terkena dampak Pandemi Covid-19. Pada saat Pandemi Covid-19 menyerang, Henk's Pizza mengalami penurunan sales yang luar biasa hampir dua kali lipat turunnya. Tahun 2022 setelah Pandemi Covid-19 berakhir dan PSBB sudah ditiadakan Henk's Pizza kembali beroperasi seperti biasa akan tetapi *sales* dari Henk's Pizza tidak dapat kembali seperti semula. Setelah dianalisis lebih dalam, penulis menemukan empat masalah dari Henk's Pizza, yaitu: *brand engagement*, *customer acquisition*, *brand identity*, dan *brand activation*. Dari keempat permasalahan tersebut, penulis mengidentifikasi rendahnya *customer acquisition* sebagai masalah utama berdasarkan analisis *severity urgency matrix*, Kemudian menggunakan root cause analysis, penulis menemukan bahwa penyebab dari rendahnya akuisisi konsumen baru Henk's pizza adalah *social media* marketing yang kurang optimal. Oleh karena itu, alternatif solusi yang dipilih untuk menyelesaikan masalah tersebut adalah Pizza Tester #CobainYuk dan Pre-Grand Opening Discount. Namun, solusi ini kurang efektif untuk meningkatkan akuisisi konsumen baru karena penulis hanya berhasil mendapatkan total 15 konsumen baru dari target 50 konsumen baru. Analisis kegagalan ini kami sajikan di akhir untuk kelanjutan proyek kedepannya.

Halaman ini sengaja dibiarkan kosong



EXECUTIVE SUMMARY

This Project Improvement Report discusses the development of Henk's Pizza. Henk's Pizza is a company in the food and beverage industry that specializes in offering pizzas ranging from regular to very large sizes. The company was founded in 2013 by Hengky Subur, who serves as both the Founder and Chief Executive Officer (CEO). Currently, Henk's Pizza has two branches located in BSD and Kebon Kacang. Despite its long-standing presence, Henk's Pizza faced significant challenges due to the impact of the COVID-19 pandemic. During the pandemic, Henk's Pizza experienced a dramatic decline in sales, nearly halving. In 2022, after the pandemic ended and social restrictions were lifted, Henk's Pizza resumed normal operations. However, their sales did not return to pre-pandemic levels. Upon deeper analysis, four main issues were identified: brand engagement, customer acquisition, brand identity, and brand activation. The primary issue, identified through a severity urgency matrix analysis, was low customer acquisition. Root cause analysis revealed that the suboptimal use of social media marketing was the main reason for the low acquisition of new customers. To address this problem, two solutions were proposed: the Pizza Tester #CobainYuk campaign and a Pre-Grand Opening Discount. However, these solutions were not effective in significantly boosting new customer acquisition, achieving only 15 new customers out of the targeted 50. This report concludes with a failure analysis to guide future project improvements.