

Ringkasan Eksekutif

Dalam pengembangan usaha yang akan dilakukan, usaha reparasi jok “Akas” ingin mencapai dua tujuan akhir, yaitu meningkatkan laba sebesar 5% per bulan dari bulan sebelumnya, dimulai dari bulan Juli 2011 sampai dengan Oktober 2011. Tujuan peningkatan laba ini didasarkan kembali pada tujuan usaha reparasi jok “Akas” itu sendiri, yaitu untuk memperoleh laba. Selain meningkatkan laba, usaha reparasi jok “Akas” juga memiliki tujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada akhir bulan masa pengembangan (bulan Oktober 2011) dari akhir bulan sebelum masa pengembangan dilakukan (bulan Juni 2011). Peningkatan kepuasan konsumen menjadi penting dalam pengembangan usaha reparasi jok “Akas”, karena konsumen merupakan aset berharga bagi suatu usaha, termasuk juga bagi usaha reparasi jok “Akas”. Kepuasan konsumen merupakan faktor penentu keberhasilan pengembangan usaha, termasuk dalam pengembangan usaha reparasi jok “Akas”.

Untuk mencapai tujuan di atas, usaha reparasi jok “Akas” merencanakan beberapa program pengembangan usaha. Selama masa pengembangan usaha, usaha reparasi jok “Akas” akan melakukan program pemasaran yang meliputi iklan media cetak, *digital printing*, penetapan harga, *member card*, garansi dan penataan ruang tunggu. Untuk mendukung dan menjamin terlaksananya program pemasaran yang direncanakan, maka perlu adanya pelaksanaan program keuangan yang meliputi kegiatan pencarian dana dan alokasi dana untuk pelaksanaan program yang telah ditetapkan. Dengan demikian diharapkan setiap program yang telah ditetapkan dapat berjalan dengan baik dan tujuan pengembangan usaha reparasi jok “Akas” dapat tercapai.

Setelah dilakukannya program pengembangan pada usaha reparasi jok “Akas” didapatkan hasil dimana laba bersih per bulan selama masa pengembangan usaha reparasi jok “Akas”, terus mengalami fluktuatif. Beberapa ada yang di atas target dan beberapa ada yang tidak mencapai target. Kepuasan konsumen pada bulan terakhir masa pengembangan (bulan Oktober 2011) mengalami peningkatan dibandingkan dengan kepuasan konsumen pada bulan terakhir sebelum pengembangan (bulan Juni 2011) sebesar 0,151.

Executive Summary

The business development of, “Akas” seat reparation wanted to achieve two final goals. One of them was gaining monthly profit 5% higher than the month before, started from July 2011 until October 2011. The goal of gaining profit was in line with the goal of “Akas” seat reparation business, i.e. gaining profit. Besides gaining more profit, “Akas” seat reparation business had another goal. It was to make the customers more satisfied in the last month of the development period (October 2011), compared to the customers’ satisfaction in the last month before the development period (June 2011). Making the customers more satisfied was important to develop the business of “Akas” seat reparation because customers were a valuable asset for a business. Customers were also assets for “Akas” seat reparation business. The customers’ satisfaction was a determining factor of the business development success. It was a determining factor of the success for the business development of “Akas” seat reparation.

To achieve those goals, “Akas” seat reparation planned some business development programs. During the business development period, “Akas” seat reparation business would do a marketing program that included advertisement, digital printing, prices, member card, guarantee, and waiting room setting. To support and guarantee that the programs would be carried out successfully, financial program was needed. The financial program consisted of finding funds and allocating the funds for the programs.

After the end month of development program, the monthly profit during the business development period fluctuated. Some were beyond the target, but some did not reach the target. In the last month of the development period (October 2011), the customers were more satisfied than they were in the last month before the development period (June 2011), as big as 0.151.