

merubah izin usaha PT. Teduh Makmur sebagai perusahaan EMKL menjadi freight forwarding dan memperluas lingkup wilayah dengan merubah AD/ART.

2. Pengembangan produk jasa melalui diversifikasi usaha yang dilakukan oleh PT. Teduh Makmur.
3. Mengembangkan aktivitas tenaga penjual untuk memperoleh pelanggan lain selain PT. Perkebunan Nusantara IX (Persero) Semarang.

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan sepanjang diskusi dan observasi dengan *research partner* pada siklus pertama, serta mempertimbangkan keinginan manajemen untuk meningkatkan penjualan PT. Teduh Makmur ke depan maka disajikanlah rencana tindakan sebagai berikut.

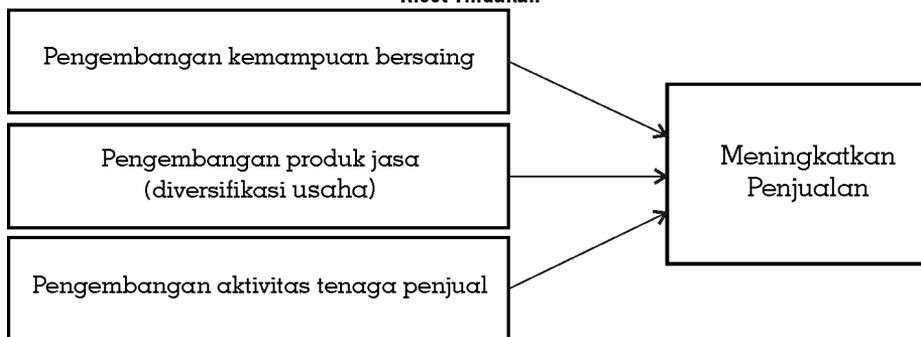
usaha.

Meningkatkan status perusahaan dari EMKL menjadi perusahaan yang bergerak di bidang jasa *freight forwarder* dan perluasan lingkup wilayah kerja sehingga PT. Teduh Makmur mampu memberikan pelayanan *one stop shipping* kepada pelanggan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terwujudnya perubahan PT. Teduh Makmur dari perusahaan EMKL menjadi *freight forwarder*, diantaranya :

a. Faktor Internal

Meliputi keinginan manajemen PT. Teduh Makmur untuk mempertahankan usaha dan mencapai pertumbuhan, keinginan manajemen PT. Teduh Makmur untuk meningkatkan profitabilitas dengan memanfaatkan peluang yang ada, adanya perasaan ti-

Gambar 2
Riset Tindakan



Proses Intervensi

Analisis 1 : Pengembangan Kemampuan Bersaing

Analisis pertama dilakukan dalam rangka menghadapi persaingan dengan mengembangkan kemampuan bersaing PT. Teduh Makmur melalui perluasan izin

dak puas terhadap usaha yang sedang berjalan.

b. Faktor Eksternal

Meliputi semakin banyaknya pesaing yang merubah status usahanya dari EMKL menjadi *freight forwarder* serta adanya kecenderungan permintaan pelanggan/pemilik barang untuk hanya berhubungan dengan satu pi-

hak saja, yang akan mengambil alih semua tanggung jawab sejak barang diserahkan di gudang pengirim sampai barang diterima di gudang penerima.

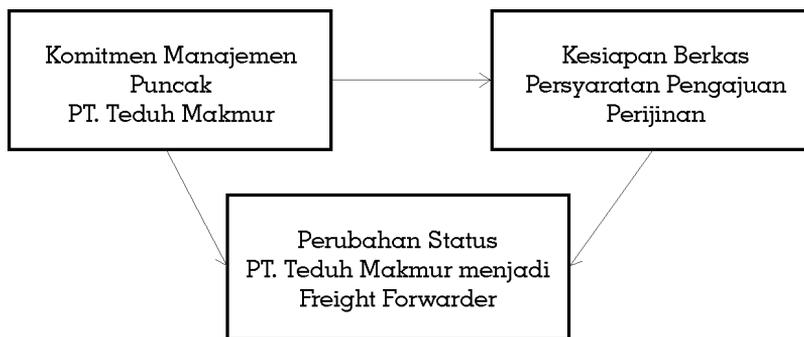
Untuk sampai pada perubahan status PT. Teduh Makmur sebagai *freight forwarder* maka perlu dilakukan langkah-langkah seperti yang disajikan pada gambar berikut:

haan dan koordinasi antar fungsi agar karyawan dapat melaksanakan tugas sesuai bidangnya.

Analisis 2 : Pengembangan Produk Jasa PT. Teduh Makmur (Diversifikasi Usaha)

Analisis kedua dilakukan dalam rangka melakukan pengembangan diversifikasi produk.

Gambar 3
Proses Perubahan Status Perubahan PT. Teduh Makmur menjadi Freight Forwarder



Gambar di atas menunjukkan proses dan langkah-langkah yang harus dijalankan sehingga perubahan status PT. Teduh Makmur menjadi *freight forwarder* dapat dijalankan :

- Diperlukan komitmen dari manajemen PT. Teduh Makmur atas terwujudnya diversifikasi produk jasa dari kegiatan semula sebagai EMKL, menjadi freight forwarder, agar dapat memberikan banyak pilihan kepada pelanggan untuk membeli.
- Kesiapan karyawan dan peralatan kantor sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para pelanggan.
- Menetapkan standar operasi perusa-

Pengembangan produk jasa PT. Teduh Makmur yang dilakukan melalui diversifikasi usaha memungkinkan PT. Teduh Makmur untuk menjalankan berbagai bidang usaha yang lebih luas.

Agar PT. Teduh Makmur mampu melakukan diversifikasi usaha sebagai *freight forwarder* maka perlu dilakukan langkah-langkah seperti yang disajikan pada gambar berikut.

Gambar di bawah menunjukkan diversifikasi usaha yang harus dilakukan oleh PT. Teduh Makmur agar penjualan dapat ditingkatkan. Penerapan diversifikasi produk jasa dengan melakukan kegiatan *freight forwarder* oleh PT. Teduh Makmur meliputi :