

EXECUTIVE SUMMARY

*This Project Improvement was carried out at PT. Kitchenette Lestari, ISMAYA Group focusing on New Year's Eve event which took place in 9 brands at the same time. The internship period started from December 17, 2019 until January 18, 2020, then followed by taking data online when the Corona pandemic happened. Qualitative research method, in-depth interviews conducted with internal staff and visitors. The priority problem obtained from the analysis of the interview results is **"The use of the Corporate Request Form System which is ineffective and not optimal by the Brand and Corporate Event Marketing division"**, which was found by the Performance - Importance Matrix method. The conceptual approach used to complete this Project Improvement includes Lean Six Sigma, Continuous Improvement Process, Service Blueprint, Event Management Body of Knowledge, 7C's Guidelines, and Value Proposition Canvas. The root cause of the priority problems found was **'Using Microsoft Excel'** as the Corporate Request Form media. The solution chosen from the 3 alternatives provided is the use of **Google Platform** as a new Corporate Request Form media. However, this solution can only be implemented until the trial phase because there are no special events running at the ISMAYA GROUP company during the COVID-19 pandemic.*

RINGKASAN EKSEKUTIF

Tugas akhir *project improvement* ini dilaksanakan di PT. Kitchenette Lestari, ISMAYA Group dengan berfokus pada *special event New Year's Eve* yang berlangsung di 9 *brand* dalam waktu bersamaan. Masa magang dimulai dari 17 Desember 2019 hingga 18 Januari 2020, setelah itu dilanjutkan dengan pengambilan data secara *online* pada saat terjadinya pandemi Corona. Riset kualitatif bermetode *in - depth interview* dilakukan bersama pihak internal perusahaan dan juga pihak pengunjung. Masalah utama yang didapat dari hasil analisa terhadap hasil *interview* adalah **“Penggunaan Sistem Corporate Request Form yang tidak efektif dan tidak optimal oleh pihak Brand dan divisi Marketing Event Corporate”**, yang ditemukan dengan metode *Performance - Importance Matrix*. Pendekatan konseptual yang digunakan untuk menyelesaikan *project improvement* ini meliputi *Lean Six Sigma, Continuous Improvement Process, Service Blueprint, Event Management Body of Knowledge, 7C's Guidelines*, dan *Value Proposition Canvas*. Akar penyebab dari masalah prioritas yang ditemukan adalah **‘Penggunaan Microsoft Excel’** sebagai media *Corporate Request Form*. Solusi yang terpilih dari 3 alternatif yang diberikan adalah penggunaan **Google Platform** sebagai media *Corporate Request Form* yang baru. Namun, solusi ini hanya dapat diimplementasikan sampai tahap uji coba dikarenakan tidak ada *special event* yang berjalan di perusahaan ISMAYA GROUP selama pandemi COVID - 19.