

RINGKASAN EKSEKUTIF

Project Improvement dilakukan oleh tim penulis di salah satu industri *food and beverage* yaitu PT. Sarangopi Citarasa Nusantara, tepatnya di Afterseven. Hasil penelitian yang diperoleh tim penulis didapatkan dari penelitian selama kurang lebih 6 bulan yaitu dari September 2022 sampai dengan Maret 2023. Sepanjang periode tersebut, tim penulis melakukan observasi untuk mencari permasalahan yang terjadi pada operasional Afterseven, serta mengidentifikasi akar penyebab dari permasalahan tersebut. Dari hal ini, tim penulis mengajukan alternatif solusi yang dapat diimplementasikan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di Afterseven. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif dengan melakukan observasi terhadap *flow* operasional Afterseven dan melakukan wawancara kepada pihak internal Afterseven yaitu *general manager*, dan hasil dari wawancara tersebut digunakan untuk membuat sebuah *rich picture* agar masalah terpetakan dengan baik. Dari *rich picture*, tim penulis mengolah masalah tersebut dengan metode *severity urgency matrix* sehingga diketahuilah masalah prioritas yaitu ketidakpuasan pelanggan di Afterseven.

EXECUTIVE SUMMARY

Project Improvement was carried out by a team of writers in the food and beverage industry, specifically at PT. Sarangopi Citarasa Nusantara, focusing on Afterseven. The research conducted by the writing team spanned approximately 6 months, from September 2022 to March 2023. Throughout this period, the writing team made observations to identify and understand the problems occurring in Afterseven's operations, and they pinpointed the root causes of these issues. Based on these findings, the writing team proposed alternative solutions that could be implemented to resolve the problems at Afterseven. The research follows a qualitative method, involving observations of Afterseven's operational flow and interviews with internal parties, the general manager. The results of these interviews were used to create a rich picture, mapping out the identified problems. Using the Severity Urgency Matrix method, the writing team analyzed the rich picture to determine the priority problem, which turned out to be the customer dissatisfaction at Afterseven.