

RINGKASAN EKSEKUTIF

Project Improvement dimulai dari mencari permasalahan yang sedang dialami oleh PT Intradita Prosimpex yaitu menurunnya *customer satisfaction*. Pencarian permasalahan tersebut dicari dengan menggunakan beberapa *tools* yang sudah diajarkan dari beberapa mata kuliah seperti *SWOT Analysis*, *Customer Value Analysis*, *Service Blueprint* dan *Fishbone*. Di dalam *SWOT Analysis*, pada *SWOT Analysis* penulis menemukan bahwa pengiriman *order* sering mengalami keterlambatan dan penulis menggunakan *Customer Value Analysis* yang bertujuan untuk menemukan PT. Intradita Prosimpex tergolong dalam *high value* atau *low value*. Selanjutnya penulis menggunakan *service blueprint* dan menemukan satu *point of failed* dan tiga *excessive wait of time* dimana selanjutnya untuk menemukan akar masalah penulis menggunakan *fishbone diagram* dan menemukan akar masalahnya adalah sistem pengerjaan belum terstruktur.

Akar permasalahan yang penulis dapatkan yaitu proses pengerjaan masih belum terstruktur. Berdasarkan dari akar permasalahan tersebut, penulis mengusulkan tiga buah alternatif solusi yaitu *online scheduling*, *job description* dan *training*. Dalam penentuan dari ketiga alternatif solusi tersebut, penulis menentukan alternatif solusi yang terbaik dengan menggunakan *Cost and Benefit Analysis* yaitu *online scheduling*. Penulis berharap untuk dapat meningkatkan *service time* di PT Intradita Prosimpex.

EXECUTIVE SUMMARY

Project Improvement start by looking the problem that is being experienced by PT Intradita Prosimpex is diminished customer satisfaction. Identifying the problem can be searched by using some tools that has been taught by some courses for example SWOT Analysis, Customer Value Analysis, Service Blueprint and Fishbone. In SWOT Analysis, the author found that the delivery order process often experience about the delays and the author uses Customer Value Analysis for finding that PT Intradita Prosimpex is on low value or high value section. Next, author are using Service Blueprint to find a point of failed and three excessive wait of time. To find the root cause, author use Fishbone Diagram and found the root cause that is the process system was not structured.

Based on the root cause, authors propose three alternative solutions which is online scheduling, job description and training. In the selection of the three alternative solutions, authors determine the best alternative solutions by using the Cost and benefit Analysis which is online scheduling. Authors are hoping that the chosen alternative improve Service Time of PT Intradita Prosimpex.