

RINGKASAN EKSEKUTIF

Project improvement ini dilakukan di The Range Damai Indah Golf. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif dengan menggunakan data primer, data sekunder dan observasi. Tujuan dari *project improvement* ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan kemudian memberikan rekomendasi solusi perbaikan terkait permasalahan tersebut. Berdasarkan diskusi dan analisis yang dilakukan dengan menggunakan *Eisenhower Matrix*, permasalahan prioritas yang akan dibahas adalah terkait kompetensi *staff* dalam kemampuan berbahasa asing, oleh karena itu judul yang diangkat adalah “Pemanfaatan *Staff* Magang dalam Peningkatan Kemampuan *Staff* Berbahasa Inggris”. Pendekatan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini adalah *DMAIC*, *Rich Picture*, *Soft System Methodology*, *Fishbone Diagram*, *Interrelationship Diagram*, *Weighted Objective Table*, *Human Resource Management*, *Blueprint Benefit Cost Ratio*, *Gantt Chart*, *Service Blueprint*, *Staff Frontliner*, *Service Communication*, *Expert Hired*, dan *Knowledge Assessment & Training*.

EXECUTIVE SUMMARY

This improvement project was carried out at The Range Damai Indah Golf. Data collection in this study used qualitative and quantitative methods using primary data, secondary data and observation. The purpose of this Improvement Project is to identify the problems faced by the company and then provide recommendations for improvement solutions related to these problems. Based on the discussion and analysis carried out using the Eisenhower Matrix, the priority issues to be discussed are related to staff competency in foreign language skills, therefore the title raised is "Utilization of Internship Staff in Improving English Staff Ability". The conceptual approach used in this research is DMAIC, Rich Picture, Soft System Methodology, Fishbone Diagram, Interrelationship Diagram, Weighted Objective Table, Human Resource Management, Benefit Cost Ratio, Gantt Chart, Service Blueprint, Staff Frontliner, Service Communication, Expert Hired, and Knowledge Assessment & Training.