

Ringkasan Eksekutif

Bali menjadi salah satu pilihan destinasi wisata di Indonesia yang memiliki berbagai atraksi pariwisata baik alam, adat dan budaya. Terdapat berbagai macam wisata khususnya *captive-wildlife tourism* dan Bali Exotic Marine Park menjadi satu-satunya pilihan destinasi satwa lumba-lumba di Bali, menjadikan adanya urgensi mendapatkan perhatian khusus sebagai perusahaan yang berkelanjutan. Penulisan Tugas Akhir *Project Improvement S1* ini memiliki tujuan sebagai pemenuhan syarat kelulusan serta memberikan rekomendasi kepada pihak BEMP dan pihak lain yang mengalami fenomena yang serupa. Bali Exotic Marine Park merupakan satu-satunya *Captive Wildlife-tourism* yang berada di Provinsi Bali pada tahun 2023 sehingga perlu adanya perhatian khusus dalam membuat ekosistem berkelanjutan. Penelitian dilakukan menggunakan proses *DMAIC* berdasarkan buku *Six Sigma* yang dipadukan dengan *SSM (Soft-system methodology)*, pendekatan dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif, dimana ditemukan permasalahan yaitu “Kurangya Konsistensi Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Kepada Customer”. Pada akhirnya, rekomendasi alternatif solusi bagi manajemen BEMP adalah untuk mendeteksi dan memperbaiki kegagalan pada penyampaian pelayanan dengan menggunakan *Service Map*.

Executive Summary

Bali is one of the choices of tourist destinations in Indonesia that has various tourism attractions both natural, customary and cultural. There are various kinds of tourism, especially captive-wildlife tourism where Bali Exotic Marine Park is the only choice for dolphin destinations in Bali, making it urgent to get special attention as a sustainable company. The purpose of writing this Final Project Improvement S1 is to fulfill graduation requirements and provide recommendations to BEMP and other parties who experience a similar phenomenon. Bali Exotic Marine Park is the only Captive Wildlife-tourism located in the Province of Bali in 2023, so special attention is needed to create a sustainable ecosystem. The research was conducted using the DMAIC process based on the Six Sigma book combined with the SSM (Soft-system methodology). In the end, the recommended alternative solution for BEMP management is to detect and repair failures in service delivery using the Service Map.