

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Rangkaian proses dari program PCI ini meliputi tahap identifikasi masalah, analisis sumber masalah, dan pengajuan alternatif solusi bagi PT Fashion Services Indonesia bagian sub divisi *newsletter*. Tujuan dari proyek perbaikan ini adalah meningkatkan persentase *open rate newsletter* melalui efisiensi kerja tim *newsletter*. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis data kuantitatif dan kualitatif yang diperoleh melalui keterlibatan penulis selama masa magang sebagai pelaksana kegiatan operasional serta pengamat (*observer*).

Dari tiga masalah utama yang teridentifikasi, masalah utama yang dipilih adalah penurunan dan fluktuasi *open rate newsletter* Zalora, yang menjadi fokus dari tujuan perbaikan ini. Metode yang digunakan oleh penulis untuk mengidentifikasi masalah adalah *fishbone diagram* dan pembobotan ranking. Sebagai landasan pendekatan konseptual, penulis menggunakan teori *process analysis and design*, *training*, dan *individual behavior and performance*. Pada bagian pemilihan alternatif solusi, digunakan penilaian dengan melihat *musts* dan *wants objective* serta *adverse consequences*. Melalui rangkaian aplikasi teori tersebut maka solusi terbaik yang dipilih adalah pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) *newsletter*.

Dengan menjalankan alternatif solusi terbaik ini, sub divisi *newsletter* akan dapat meningkatkan persentase *open rate newsletter* melalui efisiensi kerja yang lebih baik, memiliki standar proses kerja yang baik, kepuasan tim dalam bekerja, dan membina hubungan yang baik dengan pelanggan *newsletter*.

## EXECUTIVE SUMMARY

The series of PCI program processes includes the step of problem identification, analysis the problem, and submission of alternative solutions for PT Indonesian Fashion services sub division newsletter. The goal of this project is to increase the percentage of open rate through the newsletter's teamwork efficiency. The method used in this research are the analysis of quantitative and qualitative data obtained through the author's involvement as an executive intern during operations and observer.

Three main problems are identified, selected major problem is the decline and fluctuation of Zalora newsletter's open rate, which is the focus of this improvement goals. The method used by the authors to identify the problem is the fishbone diagram and weighted ranking. As the cornerstone of the conceptual approach, the author uses the theory of process analysis and design, training, and also individual behavior and performance. In the selection of alternative solutions, the author used musts and wants objective and adverse consequences. Through a series of applications of the theory are selected then the best solution is the manufacture of the Standard Operating Procedure (SOP) newsletter.

By running the best alternative solution, a sub division of the newsletter will be able to increase the percentage newsletter open rate through better working efficiency, have a good standard of work process, work satisfaction in a team, and fostering a good relationship with the customer newsletter.