

Ringkasan Eksekutif

Shangri-La Hotel Jakarta merupakan hotel bintang 5 yang sudah berdiri sejak tahun 1994 dan terletak di Jakarta Pusat. Shangri-La sendiri merupakan salah satu *brand* yang didirikan oleh The Kuok Group, yang pusatnya berasal dari negara China. Di Shangri-La Jakarta tentu dalam operasional sehari-harinya terdapat beberapa kendala yang dialami. Maka dari itu pada laporan akhir Project Improvement penulis bertujuan untuk menganalisa masalah prioritas dan memberikan saran perbaikan terkait permasalahan yang ditemukan. Adapun masalah prioritas yang penulis teliti berfokus pada divisi finance. Dimana terdapat *error reporting* yang terjadi pada departemen general store dan dapat mengakibatkan *over-posting cost*. Salah satu tanggung jawab dari divisi finance adalah untuk mengontrol pengeluaran dan juga pemasukan dari perusahaan. Namun, dalam kasus ini dapat dikatakan bahwa kontrol yang dilakukan kurang maksimal dan dapat berdampak pada laporan akhir bulan yang tidak sesuai. Metode pengumpulan data pada tugas akhir *project improvement* ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan observasi lapangan, wawancara semi-terstruktur, dan tidak terstruktur, serta pengumpulan data melalui data sekunder. Pada proses identifikasi dan penyelesaian masalah akan menggunakan pendekatan metodologi *Define, Measure, Analyze, Improve, and Control* (Six Sigma), Eisenhower Matrix, SMART Goals, Ishikawa Diagram, dan Interrelated Diagram. Solusi terbaik yang ditawarkan untuk menjawab masalah prioritas adalah membuat *training* yang bertujuan untuk meningkatkan kolaborasi antar divisi dan ketepatan kegiatan *order* barang terhadap general store.

Executive Summary

Shangri-La Hotel Jakarta is a five-star hotel that has been established since 1994 and it is located in Central Jakarta. Shangri-La itself is one of the brands founded by The Kuok Group, which is headquartered in China. In its daily operations, Shangri-La Jakarta undoubtedly encounters several challenges. Therefore, in the final report of the Project Improvement, the author aims to analyze priority issues and provide recommendations for improvements related to the problems found. The priority issue researched by the author focuses on the finance division, where there was an error reporting occurrence in the general store department that can result in over-posting costs. One of the responsibilities of the finance division is to control the company's expenses and income. However, in this case, it can be said that the control was not maximized and could impact the end-of-month report inaccurately. The data collection method for this Project Improvement final task uses a qualitative approach by conducting field observations, semi-structured and unstructured interviews, and collecting data through secondary data. The process of identifying and solving problems will use the methodology approach of Define, Measure, Analyze, Improve, and Control (Six Sigma), Eisenhower Matrix, SMART Goals, Ishikawa Diagram, and Interrelated Diagram. The best solution to solve the priority issue is to conduct training to improve inter-division collaboration and ordering activity to general store correctly.