

## **ABSTRACT**

Business process is the key asset of an organization. Its effectivity and effectiveness will play big role in how the company serve both the internal parties or stakeholders and the customers. Therefore, This thesis will focus on how to improve natura business process in order to increase the service level agreement to customers and stakeholders which previously is considered complicated and need a lot of approval from another divisions that create a delay in providing its services in a timely manner.

This report takes into account the improvement process through kaizen project starting from the initiation of the project, the informations gathering, the analysis of current natura business process, the problem findings, the solutions as well as the partial implementation of this project and how it affects the company as a whole.

The results of this project is aimed to increase the effectivty and efficiency of natura business process in response to the new changing situations. Therefore, the writer provides insights and recommendations for the organization to face the challanging situations in the future when applying this project.

## **ABSTRAK**

Proses bisnis adalah aset utama dari sebuah organisasi. Efektivitas dan efektivitasnya akan sangat berperan dalam bagaimana perusahaan melayani baik pihak internal atau stakeholders maupun pelanggan. Oleh karena itu, Thesis ini akan berfokus pada bagaimana memperbaiki proses bisnis natura dalam rangka meningkatkan service level agreement kepada pelanggan dan stakeholders yang sebelumnya dianggap rumit dan membutuhkan banyak persetujuan dari divisi lain yang membuat keterlambatan dalam memberikan layanannya secara tepat waktu.

Laporan ini mempertimbangkan proses perbaikan melalui proyek kaizen mulai dari inisiasi proyek, pengumpulan informasi, analisis proses bisnis alam saat ini, temuan masalah, solusi serta implementasi sebagian proyek ini dan bagaimana pengaruhnya perusahaan secara keseluruhan.

Hasil dari proyek ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis alami dalam menanggapi situasi baru yang berubah. Oleh karena itu, penulis memberika wawasan dan rekomendasi bagi organisasi untuk menghadapi situasi yang menantang di masa depan ketika. menerapkan proyek ini dan rekomendasi bagi organisasi untuk menghadapi situasi yang menantang di masa depan ketika menerapkan proyek ini