

## ***ABSTRACT***

*PT. Global Digital Niaga Tbk is an original Indonesian e-commerce company that focuses on building a consumer choice shopping ecosystem. Operations are assisted by the fulfillment department to process customer orders by striving for the fastest possible processing time. In the process of sending PT. Global Digital Niaga Tbk has four logistics services including 2HD, Instant, Sameday and Regular. The fulfillment department's KPI (Key Performance Indicator) is at the processing time of each logistics service. The current performance of the fulfillment department has not been able to achieve optimal results from the targets set by the company. So, it is necessary to make improvements to improve and optimize the performance of the fulfillment department by using the Kaizen method. By applying the Kaizen method, improvement results can be obtained that can increase or achieve KPI targets.*

*Keyword: Kaizen, Fulfillment, E-commerce, Key Performance Indicator, Logistic*

## ABSTRAK

PT. Global Digital Niaga Tbk merupakan perusahaan *e-commerce* asli Indonesia yang fokus dalam membangun ekosistem berbelanja pilihan konsumen. Operasionalnya dibantu oleh departemen *fulfillment* untuk melakukan proses pesanan pelanggan dengan mengupayakan waktu proses secepat mungkin. Dalam proses pengirimannya PT. Global Digital Niaga Tbk memiliki empat *service* logistik yang diantaranya 2HD, *Instant*, *Sameday* dan *Reguler*. KPI (*Key Performance Indicator*) departemen *fulfillment* berada pada waktu proses dari masing-masing *service* logistik. Kecepatan proses *order fulfillment* saat ini belum bisa mencapai hasil yang optimal dari target yang ditentukan oleh perusahaan. Maka, perlu dilakukan perbaikan untuk meningkatkan dan mengoptimalkan proses *order fulfillment* dengan menggunakan metode *Kaizen*. Dengan menerapkan metode *Kaizen* didapatkan hasil perbaikan yang dapat meningkatkan atau mencapai target KPI.

Kata kunci: *Kaizen, Fulfillment, E-commerce, Key Performance Indicator, Logistik*