

## ABSTRAK

PT Industri Telekomunikasi Indonesia (INTI) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur. Namun, perkembangan teknologi telekomunikasi dan informatika menuntut PT INTI melakukan perubahan proses bisnis perusahaan dari manufaktur menjadi jasa *engineering solution*. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa *engineering solution*, PT INTI bertugas untuk menangani masalah proyek pengadaan barang atau jasa yang dilakukan oleh pelanggan. Divisi Manajemen Proyek PT INTI bertindak sebagai *process owner* yang bertanggung jawab atas keberhasilan dan kesuksesan pelaksanaan proyek. Pada proses bisnis pengadaan barang atau jasa pelanggan pada Divisi Manajemen Proyek PT INTI, terdapat permasalahan yaitu proses yang ada saat ini masih membutuhkan waktu proses yang cukup lama, terdapat perbedaan antara waktu proses *existing* yang ditetapkan oleh perusahaan selama 53 hari kerja dengan waktu proses realisasi selama 53 hari kerja. Dengan mundurnya waktu proses realisasi mengakibatkan proses bisnis pengadaan barang atau jasa pelanggan pada Divisi Manajemen Proyek menjadi kurang efisien karena waktu siklus yang tinggi. Perbaikan secara berkelanjutan dibutuhkan untuk memperbaiki kondisi yang ada menjadi lebih efektif, efisien, dan adaptif.

Perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) dilakukan dengan pemetaan proses bisnis *existing*, kemudian dilakukan identifikasi permasalahan terhadap tingginya waktu proses yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan internal berdasarkan analisis di setiap aktivitas sebelum dilakukan penyederhanaan (*streamlining*). Perbaikan proses bisnis ini dilakukan dengan metode *Business Process Improvement (BPI)*.

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa efisiensi Proses Bisnis Usulan Pengadaan Barang Atau Jasa Pelanggan Pada Divisi Manajemen Proyek PT INTI memiliki nilai sebesar 98 %. Hal ini menunjukkan adanya kenaikan sebesar 8,9% dari proses bisnis *existing* yang memiliki tingkat efisiensi 88%. Selain itu jumlah aktivitas pun berkurang dari 67 aktivitas menjadi 56 aktivitas. jika dilihat dari segi waktu proses terjadi penurunan sebesar 19,1 % dari 25.345,21 menit (53 hari kerja), menjadi 17.049,4 menit (36 hari kerja). Hal ini menunjukkan bahwa proses bisnis usulan memiliki hasil yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan proses bisnis *existing*. Proses bisnis usulan lebih sederhana, lebih cepat, dan lebih efisien sehingga dapat diusulkan untuk mendukung proses bisnis pengadaan barang atau jasa pelanggan pada Divisi Manajemen Proyek PT INTI.

Kata Kunci: *Streamlining*, Waktu Proses, SOP, *Business Process Improvement (BPI)*.