

ABSTRAKSI

PT Pos Indonesia merupakan salah satu badan usaha terbesar dan tertua di Indonesia dalam bidang pos. Dalam usahanya PT Pos Indonesia memiliki tiga pilar bisnis yaitu : komunikasi, logistik, dan keuangan. Seiring berjalannya waktu PT Pos Indonesia menyadari akan kondisi dimana PT Pos Indonesia memiliki banyak pesaing yang memberi layanan yang sama kepada *customer* dan tak jarang banyak pelanggan PT Pos Indonesia yang berpindah haluan kepada para pesaing PT Pos Indonesia. Oleh karena itu untuk mengatasi persaingan, PT Pos Indonesia berusaha untuk memberi *output* yang lebih baik kepada *customer*, dan hal ini dapat dicapai dengan melakukan perbaikan proses bisnis pada produk yang ada dalam PT Pos Indonesia. Unit Bisnis Keuangan merupakan salah satu unit bisnis dalam PT Pos Indonesia yang memiliki tingkat substitusi yang tinggi yang berakibat munculnya banyak pesaing, dan yang terbanyak adalah dari pihak perbankan. Hal ini mengakibatkan Unit Bisnis Keuangan hanya mampu memberikan kontribusi pendapatan kepada PT Pos Indonesia sekitar 14-17% dari total pendapatan PT Pos Indonesia. Hal tersebut mendorong Unit Bisnis Keuangan untuk memperbaiki layanannya sehingga mampu memberi *output* yang lebih baik kepada *customer*.

Dalam penelitian ini dapat didiagnosa bahwa salah satu penyebab terjadinya hal tersebut di atas adalah tingkat efisiensi yang rendah dalam pelaksanaan proses bisnisnya. Hal ini dikarenakan oleh banyak terdapat aktivitas manual dalam operasional, kompleksitas proses, tingkat birokrasi dan duplikasi proses tinggi. Sehingga melalui *Business Process Improvement* diharapkan mampu untuk memberikan perbaikan yang signifikan dalam proses bisnis pada Unit Bisnis Keuangan. Adapun penelitian yang dilakukan untuk memperoleh perbaikan proses bisnis adalah melalui analisis aktivitas, *streamlining tools* dan integrasi proses bisnis.

Hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut di atas adalah terciptanya suatu proses bisnis usulan yang mengintegrasikan proses layanan dari produk yang berbeda pada Unit Bisnis Keuangan. Dalam proses bisnis usulan ini diperoleh suatu proses yang lebih sederhana dan lebih efisien. Dari 9 *core* proses mampu disederhanakan menjadi 2 *core* proses, 117 sub proses menjadi 38, tingkat efisiensi dari 71,35% menjadi 82,35%, dan dari 48 formulir/dokumen menjadi 17 formulir/dokumen. Dimana dalam penelitian ini juga dilakukan perancangan formulir baru.

Lebih lanjut untuk mewujudkan perbaikan ini dan pengintegrasian proses layanan, maka perlu dilakukan pengembangan untuk penelitian selanjutnya yakni pembuatan sistemnya sendiri yang membantu untuk mewujudkan pengintegrasian layanan pada Unit Bisnis Keuangan.

STTTTELKOM