

## ABSTRAKSI

Setiap manusia tidak pernah terlepas dari sumber daya alam yang ada. Tanah merupakan salah satu sumber daya alam yang memiliki banyak manfaat yang sangat besar bagi manusia. Untuk mempertahankan hak milik tanah tersebut kini masyarakat mulai sadar akan pentingnya suatu surat hak milik atas tanah yang diakui oleh negara secara sah yang kuat berdasarkan hukum dan perundang-undangan. BPN merupakan satu-satunya badan yang mengurus kepemilikan tanah di Indonesia. Dalam pelayanannya diperlukan pelayanan yang baik dan kecepatan waktu mengingat banyaknya permasalahan yang akan dihadapi. Dalam pembuatan satu sertifikat tanah berdasarkan SPOPP memerlukan waktu 38 hari, namun pada realisasi nyatanya pembuatan satu sertifikat tanah memakan waktu 60 hari. Perbedaan waktu ini menimbulkan GAP antara waktu standar dengan realisasi nyatanya. Hal ini akan berdampak pada proses-proses selanjutnya. Dalam penelitian ini penulis membuat suatu usulan perbaikan yang bertujuan untuk menghitung waktu siklus yang ada dalam pembuatan sertifikat tanah, menghitung faktor-faktor ketidaksesuaian proses pembuatan sertifikat tanah, dan mendesain ulang proses bisnis pembuatan sertifikat tanah di BPN Rantauprapat. Sehingga proses berjalan dengan cepat dan lancar.

Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan terhadap proses pembuatan sertifikat tanah dan melakukan wawancara dengan pelanggan internal dan pelanggan eksternal. Sehingga dapat diketahui aktivitas apa saja yang terjadi, aktivitas yang memakan waktu lama, dan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan ketidaksesuaian proses pembuatan sertifikat tanah. Dengan menggunakan metode Business Process Improvement maka dilakukan perbaikan-perbaikan yang ada dan desain ulang proses bisnis yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh besarnya efisiensi waktu siklus eksisting sebesar 58.16 % dengan total waktu siklus 480.4 jam (60 hari kerja) terdiri dari 44 aktivitas. Dengan dilakukannya perbaikan dan pengolahan data yang ada maka diperoleh efisiensi waktu siklus usulan sebesar 61.25 % dengan total waktu siklus 351 jam (44 hari kerja) yang terdiri dari 37 aktivitas. Pengurangan aktivitas ini dilakukan karena adanya duplikasi aktivitas dalam pembuatan sertifikat tanah. Selain itu dilakukannya streamlining terhadap aktivitas dalam pembuatan sertifikat tanah, analisis sumber daya manusia, analisis teknologi dan fasilitas pendukung, analisis kebutuhan pelanggan internal, dan analisis kebutuhan pelanggan eksternal yang ada.

Dari hasil penelitian yang ada dapat disimpulkan bahwa telah terjadi perbaikan proses bisnis yang ada karena nilai efisiensi meningkat dari 58.16 % menjadi 61.25 %. Nilai efisiensi yang semakin mendekati satu menunjukkan terjadinya perbaikan proses bisnis pembuatan sertifikat tanah. Dari hasil penelitian ini juga, maka penerapan proses bisnis pembuatan sertifikat tanah usulan perlu menjadi pertimbangan untuk diterapkan. Selain itu dalam penelitian selanjutnya perlunya dipertimbangkan aspek biaya dalam perbaikan proses pembuatan sertifikat tanah di BPN Rantauprapat.

Kata kunci : Perbaikan proses bisnis, desain proses bisnis, pembuatan sertifikat tanah.