

ABSTRAKSI

Industri di Indonesia semakin berkembang dengan kompetisi yang semakin meningkat. PT Jaya Abadi Utama adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur dengan memproduksi panel box.

Dalam menjalankan proses bisnisnya, PT Jaya Abadi Utama memiliki 3 proses bisnis utama yaitu: proses penerimaan order, proses produksi dan proses pengiriman. Saat ini pelaksanaan proses order tersebut terutama proses produksi dirasakan masih harus diperbaiki. Hal ini dikarenakan dari data historis order yang diterima perusahaan pada bulan Januari hingga November 2008, persentase jumlah order yang tidak dapat dipenuhi perusahaan mencapai 25,15%. Hal ini tentunya akan berdampak buruk dan merugikan perusahaan karena berakibat pada target pendapatan perusahaan yaitu sebesar Rp 400.000.000 per bulan menjadi tidak tercapai. Sebagai sebuah perusahaan yang bertujuan memberikan pelayanan terbaik bagi kastemer dan semakin ketatnya persaingan, maka diperlukan suatu perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) agar perusahaan ini bisa terus bertahan. Salah satu cara untuk memperbaikinya adalah dengan mendesain ulang proses order serta melakukan perbaikan proses menggunakan metode *Business Process Improvement* pada bidang-bidang yang dirasa masih kurang efektif.

Beranjak dari kondisi eksisting yang ada di lapangan, maka perlu disusun suatu usulan proses order guna meningkatkan performansi perusahaan sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen. Adapun langkah-langkah yang dapat ditempuh dalam menciptakan suatu usulan perbaikan proses adalah pemahaman terhadap proses order eksisting dan pengukuran waktu siklus. Dari informasi yang didapatkan kemudian dilakukan analisis dengan mempertimbangkan aspek SDM, fasilitas, teknologi dan informasi yang ada.

Dalam mendesain ulang proses bisnis, diperlukan model dan simulasi proses order eksisting untuk mengidentifikasi dan melakukan penilaian secara komprehensif dan terpadu terhadap bagian-bagian proses atau aktivitas yang memberi atau tidak memberi nilai tambah bagi perusahaan. Usulan perbaikan proses produksi disusun berdasarkan analisis aktivitas dan *streamlining* sehingga memberikan perubahan-perubahan terhadap proses order eksisting, yang berpengaruh terhadap percepatan waktu penyelesaian order dimana terjadi pengurangan waktu proses penyelesaian tiap order menjadi 452.4 menit.

Kata kunci :, Desain ulang proses, *business process improvement*, model, simulasi.