

ABSTRAKSI

PT. Panca Kobra Sakti merupakan perusahaan jasa pengiriman barang ekspres yang berpusat di Semarang, Jawa Tengah. Berdiri sejak tahun 1978, PT. Panca Kobra Sakti hingga kini telah memiliki 5 kantor cabang pusat yang tersebar di 5 kota. Layanan utama yang ditawarkan adalah layanan pengiriman barang (*cargo*) ke daerah cakupan Jawa Tengah pada khususnya dan seluruh kota besar di Indonesia pada umumnya. Dengan sistem yang manual dalam proses bisnis utamanya yaitu proses pengadministrasian dan pengiriman barang sehingga mendapatkan komplain dari konsumen karena lamanya waktu pelayanan, terlebih untuk proses pengiriman yang seringkali terjadi keterlambatan sampai di kota tujuan. Dengan tingginya persaingan dalam industri pengiriman barang, secara tidak langsung mendorong perusahaan untuk meningkatkan performansi pelayanannya terhadap konsumen terutama dalam hal perbaikan waktu untuk proses bisnisnya.

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan proses bisnis yang optimal bagi PT. Panca Kobra Sakti adalah metode *Model-Based and Integrated Process Improvement* (MIPI), selain itu juga dilakukan perancangan sistem informasi untuk menyempurnakan proses bisnis yang diusulkan.

Dengan perbaikan dan perancangan sistem informasi untuk proses pengadministrasian yang terdiri dari proses pencatatan dan perhitungan keuangan, sedangkan proses pengiriman barang yang terdiri dari *uploading*, *downloading*, dan pengiriman maka terjadi peningkatan terhadap efisiensi waktu dan aktivitas pada proses bisnis di PT. Panca Kobra Sakti. Perbaikan proses berfokus kepada aktivitas dan waktu. Untuk aktivitasnya, terjadi perbaikan proses pencatatan dari 11 menjadi 9 aktivitas, perhitungan keuangan dari 14 sampai 5 aktivitas, *uploading* dari 9 sampai 5 aktivitas, *downloading* dari 9 sampai 6 aktivitas, dan untuk pengiriman dengan jumlah aktivitas yang sama hanya dilakukan pengurangan waktu siklusnya yaitu 9 aktivitas. Sedangkan, untuk waktu siklusnya, perbaikannya antara lain proses pencatatan barang berkurang dari 158.14 menjadi 15.18 menit, perhitungan keuangan dari 761.54 menjadi 242.03 menit, *uploading* dari 178.57 menjadi 26.32 menit, *downloading* dari 158.41 menjadi 41.58 menit, dan proses pengiriman (*uploading*) dari 4311.47 menjadi 2987.79 menit serta proses pengiriman (*downloading*) dari 306.04 menjadi 154.02 menit. Dari efisiensi prosesnya, dapat dibandingkan antara lain untuk proses pencatatan, efisiensi prosesnya meningkat dari 50.82% menjadi 95.56%, perhitungan keuangan dari 48.25% menjadi 99.64%, *uploading* dari 59.5% menjadi 100%, *downloading* dari 93.16% menjadi 100%, dan pengiriman dari 99.87% menjadi 99.98%. Nilai efisiensi proses yang tinggi (mendekati 100%) menunjukkan tingkat efektifitas yang tinggi dan adanya penggunaan sumberdaya yang besar dalam usaha pemenuhan aktivitas bernilai tambah (Real-Value Added).

Kata kunci: PT. Panca Kobra Sakti, *Model-Based and Integrated Business Improvement*, efisiensi proses, efektifitas proses, sistem informasi pengiriman barang.