

## ABSTRAK

PT. Dinamis Diffuser merupakan perusahaan terbuka yang bergerak dibidang usaha Machining dan Fabrikasi (manufaktur). Sebagai perusahaan yang memproduksi dua jenis produk yaitu produk aksesoris AC dan ducting AC, PT Dinamis Diffuser bertanggung jawab penuh terhadap kualitas mutu dari produk yang diproduksi. Dalam menjalankan bisnis, PT. Dinamis Diffuser ternyata menghadapi masalah yaitu adanya keluhan dari pelanggan eksternal PT. Dinamis Diffuser yang berkaitan dengan waktu proses produksi salah satu aksesoris AC yaitu *Supply air Diffuser (SAD)* yang cukup panjang.

*Business Process Improvement (BPI)* adalah salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur efisiensi dan merancang usulan perbaikan yang optimal bagi PT. Dinamis Diffuser. Tahap pertama yang dilakukan dalam mengukur efisiensi yaitu memilih proses-proses yang kritis yang dapat dijadikan alasan pemilihan proses. Setelah itu dilakukan tahap memahami proses yang sedang berjalan sehingga banyak proses yang dapat diperbaiki dan ditingkatkan. Tahap selanjutnya yaitu streamlining yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas dan penyesuaian dengan proses bisnis. Setelah itu dilakukan tahap analisis dan perbaikan, dalam tahap ini dilakukan analisa terhadap proses penanganan keluhan *customer*. Setelah itu dilakukan usulan perbaikan proses bisnis

Dengan usulan perbaikan proses bisnis untuk beberapa proses antara lain adalah proses penerimaan barang dan proses produksi. Aktivitas eksisting pada proses penerimaan order dari 13 aktivitas menjadi 11 aktivitas dan total waktu proses sebesar 116.76 menit menjadi 110.02 menit, dan selanjutnya aktivitas pada proses produksi dari 71 aktivitas menjadi 54 aktivitas dan pengurangan waktu proses dari 156.404 menit menjadi 117.934.

Kata kunci : *Business Process Improvement*, perbaikan proses, efisiensi proses