

## ABSTRAK

PT. Sempurnaindah Multinusantara (selanjutnya disebut PT. SIMNU) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur, yaitu perusahaan yang bergerak dalam produksi Kulit Sintetis (*shyntetic lather*). PT. SIMNU memiliki *core process* yaitu proses produksi dan proses penjualan. Proses penjualan yang ada di perusahaan dijalankan oleh divisi Marketing. Divisi ini bertanggung jawab terhadap semua orderan yang masuk kedalam perusahaan dan juga bertanggung jawab dalam memproses orderan tersebut hingga barang sampai ke tangan pelanggan. Pada SOP yang ada dalam Divisi Marketing PT SIMNU, terdapat permasalahan yaitu proses yang ada saat ini masih membutuhkan waktu proses yang cukup lama, terdapat dokumentasi manual yang banyak, serta ketidakjelasan beberapa alur informasi antar departemen yang ada dalam Divisi Marketing. Dengan ketidakjelasan beberapa alur informasi, banyaknya dokumentasi manual dan aktivitas NVA menyebabkan proses bisnis yang ada pada SOP menjadi kurang efisien karena waktu siklus yang tinggi. Perbaikan secara berkelanjutan dibutuhkan untuk memperbaiki kondisi yang ada menjadi lebih efektif, efisien, dan adaptif.

Perbaikan yang berkelanjutan (*continuous improvement*) dilakukan dengan pemetaan proses bisnis *existing*, kemudian dilakukan identifikasi permasalahan terhadap tingginya waktu proses yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan internal berdasarkan analisis di setiap aktivitas sebelum dilakukan penyederhanaan (*streamlining*). Perbaikan proses bisnis ini dilakukan dengan metode *Business Process Improvement* (BPI).

Dari hasil penelitian didapatkan bahwa efisiensi Proses Bisnis Usulan pada SOP memiliki peningkatan terutama proses bisnis penjualan dalam negeri yaitu sebesar 10.10% dan proses bisnis usulan permintaan *sample* memiliki peningkatan efisiensi sebesar 48.5%. Proses bisnis perubahan orderan dan penjualan keluar negeri tidak mengalami peningkatan efisiensi serta proses bisnis penanganan keluhan pelanggan mengalami peningkatan 0.38%. SOP usulan juga memiliki proses bisnis yang lebih efektif dan efisien sehingga dapat diusulkan untuk mendukung proses bisnis Divisi Marketing pada PT. SIMNU.

Kata Kunci: *Streamlining*, Waktu Proses, SOP, *Bussiness Process Improvement* (BPI).