

ABSTRAK

PT Mitra Jayautama bergerak dalam penyedia jasa teknisi alat berat ke perusahaan lain. Bagian Operasional mengelola penjualan jasa teknisi adalah. Bagian Operasional terdiri dari 3 unit, yaitu Unit *Promotion and Sales*, Unit Distribusi, dan Unit Administrasi Penjualan. Kepala Bagian Operasional menyatakan Unit Administrasi Penjualan sering mengalami kendala dalam proses penyampaian informasi. Unit Administrasi Penjualan mengalami kendala pada aliran informasi pendataan laporan pekerjaan teknisi. Kepala Bagian Operasional menyebutkan bahwa kendala terjadi karena keterlambatan proses aliran informasi. Kendala disebabkan oleh tidak ada standar waktu siklus dan tidak adanya tahap yang distandardisasi. Atas dasar latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan perbaikan proses bisnis pendataan laporan pekerjaan teknisi, sehingga dapat berjalan efektif dan efisien.

Metode yang dapat digunakan untuk perbaikan proses bisnis adalah metode *Model-based and Integrated Process Improvement* (MIPI). Metode MIPI memiliki 7 langkah pendekatan untuk pedoman perbaikan proses. Penelitian ini membahas perbaikan proses bisnis hanya sampai dengan tahap keempat.

Proses perbaikan pendataan laporan pekerjaan teknisi menghasilkan efisiensi waktu dan aktivitas pada proses tersebut. Proses perbaikan berfokus kepada aktivitas dan waktu. Untuk aktivitasnya, terjadi perbaikan proses pendataan laporan pekerjaan teknisi dari 11 aktivitas menjadi 3 aktivitas, sedangkan untuk waktu siklusnya mengalami perbaikan waktu pada proses pendataan laporan pekerjaan teknisi dari 212.83 menit menjadi 55.06 menit.

Kata kunci- Proses Bisnis, Administrasi Penjualan, *Model-Based and Integrated Process Improvement* (MIPI)