

Implementasi business process reengineering untuk mengevaluasi, merancang ulang dan memperbaiki human resource response center di Total E&P Indonesia

Dhareta Sasanawati, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20171495&lokasi=lokal>

Abstrak

Skripsi ini membahas langkah-langkah perbaikan sistem dengan menggunakan kerangka kerja Business Process Reengineering (BPR). Sistem yang dijadikan objek studi ini adalah sebuah internal customer care yang disediakan oleh divisi Human Resource Total E&P Indonesia. Hasil dari studi ini adalah sebuah solusi menyeluruh untuk mengevaluasi, merencanakan ulang, dan memperbaiki sistem tersebut. Untuk memprediksi hasil penerapan solusi, dibangun sebuah model simulasi dengan software bernama Process Simulator®. Dari hasil keluaran simulasi didapatkan bahwa solusi yang diajukan berdasarkan kerangka kerja BPR secara efektif dapat menurunkan beban kerja Person in Charge, meningkatkan efisiensi internal proses, dan mempercepat waktu yang dibutuhkan untuk memproses request.

<hr>

The focus of this study is to conduct system improvement using Business Process Reengineering (BPR). System that is being improved is an internal customer care provided by Human Resource Division Total E&P Indonesia. The deliverable key of this study is comprehensive solution to evaluate, reengineer, and improve the system. To visualize predicted implementation of this solution, a simulation model is developed using software named Process Simulator®. The output of the simulation showed that proposed solution based on BPR could effectively reduce Person in Charge workload, increase internal process efficiency, and reduce lead-time to process request.