

Pemetaan, analisis, dan perbaikan proses bisnis berbasis kerangka ISO :9001 ; pada perusahaan kontraktor telekomunikasi

Niken Ayu Mardiyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249974&lokasi=lokal>

Abstrak

Kondisi global saat ini menuntut perusahaan atau organisasi untuk mampu bergerak secara signifikan memenuhi ekspektasi pelanggan. Untuk dapat bertahan maka perusahaan atau organisasi harus mempunyai cara sendiri untuk dapat menghasilkan produk atau jasa yang memiliki mutu sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Salah satu cara yang dapat dikaji adalah pada pelaksanaan proses bisnis. Melalui penelitian ini, akan dilakukan analisa proses bisnis yang dijalankan oleh suatu perusahaan jasa dengan cara mempelajari kondisi perusahaan melalui penerapan bussiness process improvement dengan 5 tahapan pencapaian yaitu pengenalan organisasi, pemahaman mendalam mengenai organisasi, pelancaran proses, pengukuran dan pengawasan, serta peningkatan berkesinambungan.

Analisa tersebut digunakan untuk membangun peta proses bisnis yang baru sebagai bahan usulan peningkatan performa perusahaan. Data yang digunakan yaitu data sekunder berupa pengamatan terhadap proses bisnis yang dijalankan saat ini. Dilakukan pemetaan untuk tahapan pengenalan organisasi dan pemahaman mengenai proses lalu dilanjutkan dengan menganalisa penerapan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008 sebagai alat aplikasi dari tahapan pengukuran dan pengawasan serta peningkatan berkesinambungan. Persyaratan sistem mutu dianggap sesuai untuk digunakan dengan tujuan memperoleh sertifikasi ISO sebagai penanda bahwa perusahaan berkomitmen meningkatkan mutu perusahaan melalui pelaksanaan sistem manajemen mutu

Dari hasil analisis ini diperoleh suatu peta proses bisnis usulan yang lebih efektif dan efisien dengan penyederhanaan aktivitas berdasarkan analisa nilai tambah dan beberapa alternatif penyederhanaan proses. Selain itu ditetapkan pula alur penggunaan form sehingga alur proses dengan form sebagai input menjadi terarah. Hal ini memudahkan pihak manajemen melakukan penjejukan atas kesalahan yang terjadi selama proses bisnis berlangsung. Hal tersebut tidak terlepas dari peran pemenuhan persyaratan sistem manajemen mutu ISO 9001:2008

.....Global condition nowadays, make organization be able to move significantly in order to meet the customer's expectation. To survive, the organization must have their own specific way to produce products or services which it's quality meet the customer requirements. Business process is the one that can be studied. In this research, researcher will analyze the business process done by service organization by studying the organization condition through implementation of business process improvement in 5 steps, they are organizing the improvement, understanding the process, streamlining, monitoring and control and last continous improvement.

The result used to build the new business process map as a tools to propose improvement of organization's performance. The secondary data like observation in recent business process is used.Process mapping is done for organizing the improvement and understanding the process step and then continue with analyzing the implementation of ISO 9001:2008 quality management system as a application tool for measuring&control and continous improvement step. Quality system requirements are appropriate to be

used to achieve ISO certification as an evidence that the organization has a commitment to improve the quality of organization by implementing quality management system.

From this research, it will be built the effective and efficient process map with streamlining of activities based on valued-added analysis and other alternatives. Besides, it also arrange the used of form in order the process flow which it as an input can be directed. It makes management easier to track the problem happen when the process running.