

Perancangan Perbaikan Proses Layanan Satu Hari pada Perusahaan Jasa Otomotif dengan Pendekatan Business Process Improvement = Process Improvement for One-Day Service of Automotive Service Companies with Business Process Improvement Approach

Daniel Sheldy Sucipto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20518635&lokasi=lokal>

Abstrak

Peningkatan persaingan industri jasa otomotif dan sektor perusahaan yang melayani kendaraan komersial menuntut perusahaan untuk memberikan layanan dengan kecepatan dan kualitas layanan yang baik. Layanan One Day Service menjadi solusi perusahaan untuk memenangkan persaingan dan memenuhi kebutuhan pelanggannya. Divisi otomotif bertugas untuk menjalankan dan mengembangkan layanan ini. Kinerja layanan saat ini belum optimal karena masih terdapat keterlambatan layanan. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki layanan One Day Service dengan menggunakan pendekatan Business Process Improvement (BPI) yaitu dengan metodologi Model Based and Integrated Process Improvement (MIPI). Metodologi MIPI merupakan salah satu metode BPI yang memiliki pendekatan dengan struktur terbaik. Penggunaan metode MIPI pada penelitian ini terbatas sampai pada tahap merancang ulang proses. Perancangan perbaikan proses dilakukan sesuai dengan metode MIPI yang diawali dengan pemahaman kebutuhan bisnis, pemetaan proses aktual, analisis untuk mencari penyebab keterlambatan layanan, dan dilanjutkan dengan perancangan ulang proses. Hasil penelitian menunjukkan perancangan ulang proses dapat menurunkan waktu proses layanan sebesar 54,58%.

.....

The increasing of competition in automotive service industry and the industry sector which serving commercial vehicles forced company to provide services with effecient and good service quality. One Day Service is the company's solution to win the competition and meet the needs of its customers. The automotive division is responsible to run and develop this service. The existing service performance is not optimal because there are still service delays. This study aims to improve the One Day Service using the Business Process Improvement (BPI) approach, namely the Model Based and Integrated Process Improvement (MIPI) methodology. The MIPI methodology is one of the BPI methods that has well structural approach. The use of the MIPI method in this research is limited to the stage of redesigning the process. The process improvement design is carried out according to the MIPI method, starting with understanding business needs, mapping the existing process, analyzing to find the causes of service delays, and followed with process redesign. The results showed that process redesign can reduce service processing time by about 54,58%.