

ABSTRAK

Pertumbuhan pengguna internet diikuti dengan bermunculan beberapa model bisnis baru tanpa harus datang langsung ke tempat belanja yang diinginkan. Dengan adanya model bisnis tersebut pelanggan di Indonesia saat ini semakin memudahkan dalam berbelanja atau melakukan pemesanan. CV.PPK SBY adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang percetakan dan digital printing di Surabaya. CV.PPK SBY sering menerima komplain waktu order yang lama hingga 4 jam, dari proses order melalui telepon sampai dibuatkan nota. Namun, jika dilakukan perhitungan total waktu tiap aktifitas terlama hasil dari wawancara adalah 31 menit 30 detik, terdapat selisih waktu hampir 3,5 jam. Sehingga terdapat indikasi adanya *waste* dalam bisnis proses yang ada saat ini.

Bagaimana bisnis proses pada CV.PPK SBY saat ini? Ditinjau dari (1) *waste* serta kapasitas penerimaan order melalui telepon, (2) Bagaimana perancangan rekayasa ulang bisnis proses pada CV.PPK SBY yang mampu mengurangi waktu order pelanggan dari sebelumnya 4 jam menjadi kurang dari 1 jam?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode *case study* (studi kasus) eksploratori. Data primer didapatkan melalui observasi langsung dan wawancara Pemilik, Manajer, *Customer Service*, Kasir, dan Operator File E-mail. Data sekunder didapatkan dari pengarsipan seperti surat order, email, struktur organisasi dan *job description*. Langkah analisisnya: (1) Mengidentifikasi waktu tiap aktivitas beserta *waste* (*waiting time*), (2) Dalam Mengidentifikasi aktivitas, akan diperbaiki pada *critical factors* yang paling memungkinkan untuk diubah melalui *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA), (3) Setelah ditemukan dampak dari *failure mode* tiap masing-masing aktivitas kemudian dilakukan proses rekayasa ulang bisnis proses, (4) Untuk melihat dampak dari rekayasa ulang di masa yang akan datang dilakukan simulasi menggunakan software Arena.

Hasil rekayasa ulang bisnis proses ini adalah dihilangkannya semua *waste* waktu tunggu (*waiting time*), *waste* memproses secara keliru (*Processing Waste*), *waste* gerakan yang tidak perlu (*motion waste*) yang ada pada bisnis proses sebelumnya, meningkatnya kemampuan bisnis proses melayani pelanggan dari semula 127 order menjadi 391 order, memenuhi target kecepatan pemilik dari sebelumnya rata-rata selama 4 jam menjadi rata-rata 9 menit.

Keywords: Rekayasa, Bisnis Proses, *Failure Mode and Effects Analysis* (FMEA), *Waste*.