

ANALISIS PROSES BISNIS PADA LAYANAN PERBAIKAN PRODUK IT DENGAN METODE BPM-LIFE CYCLE (STUDI KASUS CV CITRA MANDIRI KOMPUTINDO)

Nama Mahasiswa : Ahmad Riyanto Wibisono
NIM : 30217100005
Pembimbing : Yogantara Setya Dharmawan,
S.Kom., MBusProcessMgt., Mce.

ABSTRAK

Kenyamanan dalam menggunakan jasa layanan adalah hal yang diinginkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan tersebut akan memberikan kepercayaan yang lebih dalam menggunakan jasa pelayanan dan itu adalah salah satu tujuan pada beberapa perusahaan dalam bidang jasa layanan, salah satunya adalah pelayanan jasa perbaikan produk *IT* yang ada pada CV Citra Mandiri Komputindo. Permasalahan yang ada pada perusahaan ini adalah belum adanya standardisasi proses bisnis khususnya pada Layanan Perbaikan Produk *IT*, sehingga pada sektor tersebut menimbulkan tidak sesuainya *Job desk* dan juga tidak efisien dalam menangani pelanggan yang datang. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan yang ada pada perusahaan tersebut dengan menganalisis proses bisnis menggunakan metode *BPM-Life Cycle* dengan menggunakan tools yaitu *Signavio*. Tujuan pada penelitian ini memetakan proses bisnis yang lama dengan *BPMN* dan mengevaluasi dengan metode *Value Added Analysis(VA)* sebagai penambah atau meminimalisir aktivitas yang tidak perlu dan melakukan perbaikan terhadap aktivitas utama. Selanjutnya dimodelkan ulang dengan *BPMN* dan membandingkan proses bisnis lama untuk mengetahui seberapa efisien proses bisnis tersebut dengan menghitung pada setiap proses bisnis menggunakan metode *Cycle Time (CT)* hasil dari perhitungan tersebut dapat mengetahui apakah proses bisnis yang telah dianalisis lebih efisien atau tidak.

Kata Kunci: Pemodelan Proses Bisnis , *BPM-Life Cycle*, *Value Added* , *Cycle Time*, Perbaikan Layanan.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”



***BUSINESS PROCESS ANALYSIS ON THE PRODUCT IT
SERVICE USING METHODS BPM-LIFE CYCLE (CASE STUDY
OF CV CITRA MANDIRI KOMPUTINDO)***

By : Ahmad Riyanto Wibisono
Student Identity Number : 30217100005
Supervisor : Yogantara Setya Dharmawan,
S.Kom., MBusProcessMgt., Mce.

ABSTRACT

Convenience in using services is what is desired by customers, so that the customer will provide more confidence in using the service and that is one of the goals of several companies in the field of service services, one of which is the IT product improvement service on CV Citra Mandiri Komputindo. The problem with this company is the lack of standardization of business processes, especially in IT Product Repair Services, so that in the sector it causes inappropriate job desks and is also inefficient in handling incoming customers. Therefore, researchers are interested in researching the problems in the company by analyzing business processes using the BPM-Life Cycle method using the signavio tool. The purpose of this study is to map long business processes with BPMN and evaluate with value added analysis (VA) methods as an enhancer or minimize unnecessary activities and make improvements to key activities. It is further re-modeled with BPMN and compares old business processes to find out how efficient the business processes are by calculating each business process using the Cycle Time (CT) method the results of those calculations can tell whether the business processes that have been analyzed are more efficient or not.

Keywords: Business Process Modeling, BPM-Life Cycle, Value Added, Cycle Time, Service Improvement.

“Halaman ini sengaja dikosongkan”

