

# Usulan perbaikan proses bisnis di departemen maintenance PT. X = Business process improvement in maintenance department of PT. X

Agus Wahyudi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248007&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk mempertahankan kondisi suatu aset seperti kondisi ketika aset tersebut diciptakan. Selama ini pemeliharaan selalu menjadi warga kelas dua dalam industri. Bagaimana jika pemeliharaan ini menjadi salah satu proses inti dalam suatu jenis industri? Salah satu jenis industri ini adalah industri penyewaan infrastruktur BTS. PT. X adalah perusahaan yang bergerak dalam industri jenis ini. Untuk dapat bertahan dalam persaingan yang sangat ketat, maka PT. X mau tak mau harus terus menerus memperbaiki layanan pemeliharaan yang ditawarkan kepada konsumen. Salah satunya dengan melakukan perbaikan proses bisnis. Perbaikan proses bisnis menjadi bahasan dalam penelitian ini. Penelitian bertujuan untuk mengusulkan perbaikan proses bisnis yang terjadi di departemen maintenance PT.X. Caranya dengan melakukan pemetaan proses bisnis sederhana terhadap proses yang terjadi di maintenance, melakukan analisis, dan mendesain ulang proses menggunakan rekayasa ulang proses bisnis atau atau simplifikasi proses. Penggunaan simplifikasi atau rekayasa ini dilakukan sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Tiga proses utama dalam Departemen maintenance adalah penanganan keluhan pelanggan, pemeliharaan rutin, dan pemeliharaan perbaikan. Melalui pareto chart masalah ditemukan bahwa masalah utama pada proses pemeliharaan perbaikan dan penanganan komplain adalah kehilangan grounding. Kemudian dilakukan desain ulang proses yang ditekankan untuk mengurangi waktu siklus penanganan kecurian grounding pada kedua proses. Hasilnya pada proses pemeliharaan perbaikan terdapat penurunan waktu penyelesaian masalah sampai sebesar 49% dari waktu siklus awal dan pada proses penanganan komplain penurunan mencapai 29% dari waktu siklus awal. Pemeliharaan rutin sendiri tidak memerlukan perbaikan karena mempunyai pencapaian proses yang baik.

<hr>

Maintenance is an activity to maintain condition of an asset as it was build. For all decades, maintenance is often treated as "second class citizen" in Industry. How if maintenance become one of the core process in one of industry? We can make sure that only company that provides superior maintenance is left. BTS infrastructure provider is one of this type of industry. PT.X is a company that runs in this type or industry. To survive in the competition, PT. X must improve their maintenance service provide for their customer. One of many ways is with doing business process improvement. Business process improvement is main theme in this research, while the aims is to propose Improvement in Business Process in Maintenance Department of PT.X by conducting business process mapping, analyze that map, and redesign the process using business process reengineering or simplification. The use of this methods (BPR) and simplification is based on company needs. Three main process in Maintenance Department are Complaint Handling, Routine maintenance, and corrective maintenance. According to the pareto chart, the main problem for complaint handling and corrective maintenance is grounding losses. This was the aim of improvement of the two processes. The result is there's decrease in cycle time of complaint handling process by 29% and reducing corrective maintenance cycle time by 49%. Routine maintenance itself is needn't any improvement of

process because it is good enough in process achievement.