

## ABSTRAKSI

PT Pos Indonesia adalah perusahaan besar yang bergerak dibidang jasa pengiriman surat, uang, barang, dan keagenan. Untuk meningkatkan kompetensi karyawan sebagai ujung tombak bisnis secara teknis dan administrasi, PT Pos Indonesia mengadakan pendidikan dan pelatihan yang wajib dilakukan oleh karyawan sebagai pramutasi atau kenaikan jabatan. Selain pengawasan terhadap aktivitas dalam proses pendidikan dan pelatihan yang belum optimal, prosedur yang tidak sederhana menyebabkan proses pendidikan dan pelatihan memakan waktu siklus yang tidak sedikit. Proses pengawasan aktivitas ini memiliki arti penting, karena dengan adanya pengawasan maka proses bisnis dapat dipantau agar berjalan sesuai dengan rencana dan memudahkan pelaksanaan proses bisnis itu sendiri.

Penelitian ini dibagi dalam 2 tahap, yaitu tahap perbaikan proses bisnis dan tahap perancangan sistem informasi. Pada tahap awal penelitian ini dilakukan *walkthrough* dan pencatatan waktu sebagai dasar perbaikan. Selanjutnya dilakukan analisis aktivitas dengan membagi jenis aktivitas menjadi *real value-added*, *bussines value-added*, dan *non value-added*. Selain itu digunakan juga metode *streamlining* dan pertimbangan ketersediaan fasilitas serta teknologi dalam penyusunan perbaikan proses bisnis. Pada tahap akhir penelitian ini dilakukan perancangan sistem informasi untuk mendukung pelaksanaan proses bisnis.

Dari perbaikan dihasilkan penurunan aktivitas pada pelatihan1 tetapi juga dihasilkan penambahan aktivitas baru karena pengembalian fungsi unit kerja pelaku aktivitas sehingga pada saat perbaikan tanpa menerapkan sistem informasi (*initial improvement*) aktivitas tetap sebanyak 60 aktivitas. Seterusnya pada perbaikan dengan menerapkan sistem informasi terkomputerisasi (*final improvement*) aktivitas ini menurun menjadi 57 aktivitas.

Pada pelatihan 2, jumlah aktivitas mengalami penurunan dari 42 aktivitas menjadi 40 aktivitas untuk kondisi *initial improvement*. Lebih lanjut pada *final improvement* jumlah aktivitas berkurang menjadi 37 aktivitas. Sementara dari segi waktu siklus, terjadi penurunan sebesar 56.02 jam (10,77 %) untuk perbaikan tanpa penerapan sistem informasi dan sebesar 128.42 jam (24,69%) untuk perbaikan dengan penerapan sistem informasi pada pelatihan 1 dan penurunan sebesar 71.75 jam (25,71%) untuk perbaikan tanpa penerapan sistem informasi dan 98.55 jam (35,32%) untuk perbaikan dengan penerapan sistem informasi pada pelatihan 2.

Penyusunan ulang aktivitas dan analisis yang dilakukan ternyata berhasil mengurangi waktu siklus proses bisnis. Lebih lanjut dengan pemanfaatan sistem informasi, waktu bagi petugas pelaku aktivitas untuk saling tukar menukar informasi dan data menjadi lebih cepat sehingga sangat mendukung dalam pencapaian efisiensi, efektivitas, dan adaptabilitas proses bisnis.

STTTTELKOM