

ABSTRAK

CV. MARSADA TRAVEL mengalami penurunan pendapatan per bulannya dalam beberapa waktu terakhir. Pelaksanaan survey kepada pelanggan dilakukan guna menemukan permasalahan yang mengakibatkan turunnya pendapatan dari perusahaan ini. Dari hasil survey, ditemukannya 40% dari total responden menyatakan kurang puas dengan petugas Admin yang tidak berpenampilan rapih dan bersih hingga sebanyak 63% dari total responden menyatakan tidak puas petugas Admin tidak memberitahukan apa saja layanan yang bisa disajikan perusahaan kepada calon penumpang. Para Karyawan diwawancarai untuk mencocokkan dengan hasil dari kuisisioner, tetapi mereka menyatakan bahwa mereka sudah bekerja dengan baik. Pihak direksi sendiri sudah menyatakan peraturan sudah dibuat tapi tidak tertulis sehingga pemberlakuan atau pelaksanaan peraturan terkesan sepele. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa masalah yang dialami CV. MARSADA TRAVEL adalah dibutuhkannya perancangan deskripsi kerja yang layak untuk perusahaan dan bisa menunjang kepuasan pelanggan. Rancangan sebuah *jobdesc (job description)* diperlukan oleh perusahaan dalam memaksimalkan kinerja para karyawan sehingga kepuasan pelanggan dapat bertambah. Berdasarkan dengan wawancara pihak direksi yaitu bapak B. Simanjuntak diketahui bahwa belum ada deskripsi jabatan secara tertulis yang merepresentasikan bisnis yang berjalan. Demi keberlangsungan perusahaan, adanya *job description* itu diperlukan dan dalam pembuatannya, diperlukan proses bisnis. Pembuatan proses bisnis diadakan secara observasi, yaitu memantau langsung bagaimana berjalannya proses bisnis dari CV. MARSADA TRAVEL. Penggambaran proses bisnis dilakukan sebagai bahan dasar dari pembuatan *job description* CV. MARSADA TRAVEL yang masih berlaku. Pembuatan proses bisnis saja tidak cukup. Metode RACI *matrix* dilakukan guna memetakan tanggung jawab dan alur kerja karyawan sehingga didapatkan deskripsi jabatan yang perlu diperbaiki di CV. MARSADA TRAVEL. Diadakannya *benchmarking* juga diperlukan, sehingga perlu diadakan pemilihan perusahaan yang layak dan pantas dan didapat perusahaan tersebut adalah CV. Paradep Taxi. Sama seperti sebelumnya tapi dengan metode yang berbeda, pembuatan proses bisnis dilakukan dengan wawancara, begitu juga ketika hendak

mengetahui apa saja divisi dan *job description* tiap divisi yang ada di CV. Pradep Taxi untuk kemudian dibandingkan dengan *job description* CV. MARSADA TRAVEL yang perlu diperbaiki dan diapatla apa saja gabnya. *Job description* akan dikembangkan dan bahkan ada penambahan divisi di CV. MARSADA TRAVEL berdasarkan hasil dari *benchmarking*. Setelah didiskusikan dengan pihak direksi dan segenap karyawan, maka diusulkanlah perkembangan deskripsi jabatan yang layak untuk CV. MARSADA TRAVEL.

Kata Kunci: Proses Bisnis, RACI matrix, Job Description, Benchmarking