

ABSTRAK

DESI IRMAYANTI, REKAYASA ULANG PROSES BISNIS

Rekayasa ulang proses bisnis dewasa ini menjadi topik yang sangat menarik dalam perkembangan bisnis, agar bisnis yang dijalankan oleh suatu perusahaan dapat bertahan pada posisi yang unggul dan strategis. Hal ini yang mendorong penulis memilih topik yang berhubungan dengan rekayasa ulang proses bisnis dan studi kasus pada PT.Telkom.

Masalah yang akan dibahas adalah mengenai (1) proses pelaksanaan rekayasa ulang proses bisnis di PT.Telkom, (2) manfaat yang diharap dan bagaimana kenyataannya, (3) kendala yang dihadapi PT.Telkom dalam rekayasa ulang proses bisnis dan bagaimana mengatasinya, (4) prosedur pemasangan sambungan telepon baru sebelum dan setelah rekayasa ulang proses bisnis, (5) sejauh mana keberhasilan rekayasa ulang proses bisnis yang dilaksanakan PT.Telkom. Tujuan penelitian adalah untuk (1) mengetahui proses pelaksanaan rekayasa ulang proses bisnis PT.Telkom, (2) mengetahui apakah manfaat yang diharapkan dalam rekayasa ulang proses bisnis PT.Telkom sesuai dengan kenyataan, (3) mengetahui apa kendala yang dihadapi PT.Telkom dalam rekayasa ulang proses bisnis dan usaha apa yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut, (4) mengetahui prosedur pemasangan sambungan telepon baru sebelum dan setelah rekayasa ulang proses bisnis, (5) mengetahui apakah PT.Telkom berhasil dalam rekayasa ulang proses bisnis.

Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif analitis dengan langkah-langkah sebagai berikut (1) mendeskripsikan proses rekayasa ulang proses bisnis PT.Telkom, (2) mendeskripsikan manfaat yang diharap dan manfaat yang diperoleh, (3) mendeskripsikan dan menganalisis kendala dan cara yang dilakukan oleh PT.Telkom untuk mengatasi kendala tersebut, (4) mendeskripsikan dan menganalisis prosedur-prosedur pemasangan sambungan telepon baru sebelum dan sesudah rekayasa ulang proses bisnis, (5) mendeskripsikan sejauh mana keberhasilan rekayasa ulang proses bisnis yang dilaksanakan PT.Telkom dan menganalisis prospek di masa yang akan datang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) rekayasa ulang proses bisnis dilaksanakan dengan menetapkan misi yang diterjemahkan dalam Kebijakan 3-2-1, dan dengan melaksanakan restrukturisasi, (2) sebagian besar manfaat yang diharapkan dari rekayasa ulang proses bisnis telah dapat dirasakan oleh perusahaan, karyawan, dan pemerintah, (3) terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan rekayasa ulang proses bisnis, yaitu dana, sumber daya manusia, dan teknologi, (4) prosedur pemasangan sambungan telepon baru sistem baru lebih efisien dan efektif dibandingkan dengan sistem lama, (5) misi rekayasa ulang proses bisnis belum sepenuhnya tercapai, namun kondisi PT.Telkom saat ini mengarah kepada tercapainya misi tersebut dan PT.Telkom telah mengantisipasi perubahan lingkungan bisnis di masa yang akan datang dengan dilaksanakannya rekayasa ulang proses bisnis.

ABSTRACT

DESI IRMAYANTI, BUSINESS PROCESS REENGINEERING

Recently, business process reengineering is becoming a very interesting topic in business development, in order to maintain a company's business in a superior and strategic position. This is the reason why the writer chooses the topic related to business process reengineering and a case study at PT.Telkom.

The problems will be discussed are about (1)the process of business process reengineering at PT.Telkom, (2) the benefits to be expected and the reality, (3) the obstacles faced by PT.Telkom in business process reengineering and the way to overcome them, (4) the installation procedure of new telephone lines before and after the business process reengineering, (5) the achievement of business process reengineering done by PT.Telkom. The objectives of the research are (1) to know the performance process of business process reengineering at PT.Telkom, (2) to know the benefits expected in business process reengineering of PT.Telkom in reality, (3) to know the obstacles faced by PT.Telkom in business process reengineering and what is done in order to overcome them, (4) to know the procedures of installing new telephone lines before and after the business process reengineering, (5) to know the achievement of business process reengineering at PT.Telkom.

The data Analysis method used is analitic descriptive with the following steps (1) describing the process of business process reengineering of PT.Telkom, (2) describing the benefits expected and the benefits gained in reality,(3) describing and analyzing the obstacles and the way PT.Telkom overcome them, (4) describing and analyzing the procedures of installing new telephone lines before process reengineering of PT.Telkom achieved its goal and analyzing its future prospect.

The results of the research show that (1) the business process reengineering is done by formulating the missions which have been translated into the 3-2-1 Policy, and by restructurization, (2) a large number of benefits expected from the business reengineering are already felt by the company, its employees, and the government, (3) there are several obstacles in the process of the business process reengineering i.e funds, human resources, and technology, (4) the procedure of installing new telephone lines by a new system is more effective and efficient than for the old one, (5) the mission of the business process reengineering has not been completed yet, however the present condition of PT.Telkom is conducive to the completion of the missions, and Telkom it-self has anticipated the change in business environment in the future by performing business process reengineering.