

ABSTRAK

Proses Pemesanan merupakan salah satu unsur penting dalam perusahaan yang bergerak dalam bidang perdagangan.

PT. Primarindo Asia *Infrastructure* merupakan salah satu perseroan yang bergerak di industri alas kaki, meliputi produksi sepatu jenis *sports/casual*. Proses pemesanan sepatu langsung pada PT. Primarindo Asia *Infrastructure* dilakukan dengan cara *customer* mendatangi toko. Dalam menjalankan proses pemesanan terdapat permasalahan yang mengganggu jalannya aktivitas bisnis di PT. Primarindo Asia *Infrastructure*. Beberapa faktor permasalahan yang terjadi pada proses pemesanan diantaranya model pesan berbeda dengan permintaan *customer*, sistem pemesanan tidak dapat menyimpan pesanan baru karena masalah pada CPU, dan pengiriman produk terlambat sampai ke *customer*. Dengan demikian, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi akar masalah pada proses pemesanan dan dilakukan perbaikan proses berdasarkan *requirements* perbaikan proses dengan metode *business process improvement* tahap *apply improvement technique* dan analisis kebutuhan pemilik proses. *Apply Improvement Technique* digunakan untuk mengetahui aktivitas mana saja yang perlu dilakukan perbaikan dengan menjalankan enam *key methods* pada *improvement wheel*, sedangkan analisis masalah aktual berdasarkan kebutuhan pemilik proses digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas yang bermasalah pada proses pemesanan, dampak yang ditimbulkan, penyebab masalah hingga analisis kebutuhan sebagai rekomendasi perbaikan. Dari hasil pengolahan data tersebut, diperoleh empat *requirement* dan satu *requiment* berdasarkan objektif proses. Sehingga lima *requirement* tersebut yang membantu dalam merancang perbaikan proses. Setelah diperoleh lima *requirements* perbaikan proses, hasil akhir dari penelitian ini berupa perancangan perbaikan proses dan otomatisasi berupa perancangan *user interface* sistem dokumentasi pemesanan berbasis *website*.

Kata Kunci : Proses Pemesanan, *Business Process Improvement*, *Apply Improvement Technique*, *Process Owner Requirement*, *User Interface*.