

ABSTRAK

Proses penerimaan, perbaikan, dan pengiriman barang merupakan salah satu proses penting yang terdapat pada PT XYZ. Namun, masih ditemukan gejala permasalahan yang harus ditangani seperti karyawan yang terlupa melakukan pencatatan saat barang dalam proses perbaikan sehingga menghambat penerbitan berita acara dan masalah lainnya yang terdapat pada proses tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memperbaiki SOP penerimaan, perbaikan, dan pengiriman dengan metode *Business Process Management* (BPM) serta merancang sistem *monitoring* yang mendukung SOP dalam melakukan pemantauan proses dan seluruh pencatatan guna meningkatkan efisiensi. Tahapan penelitian diawali dengan analisis gap antara kondisi saat ini dengan standar. Hasil analisis gap akan menjadi dasar dalam merancang proses bisnis berdasarkan siklus PDCA (*Plan, Do, Check, Action*). Selanjutnya menentukan *key performance indicator* (KPI) untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi aktivitas dalam proses penerimaan, perbaikan, dan pengiriman barang. Berdasarkan hasil rancangan tersebut, Selanjutnya akan dibuatkannya SOP proses penerimaan, perbaikan, dan pengiriman barang. Setelah SOP berhasil dirancang, selanjutnya merancang sistem *monitoring* berbasis *spreadsheet* yang memudahkan karyawan dalam mencatat dan memantau seluruh proses. Sebelum sistem *monitoring* dibuat, terlebih dahulu disusun spesifikasi sistem perancangan yang dibutuhkan sesuai dengan SOP yang telah disusun. Dengan adanya SOP dan sistem *monitoring* ini, perusahaan dapat meningkatkan konsistensi proses serta mempermudah dalam melakukan pemantauan dan pencatatan proses penerimaan, perbaikan, dan pengiriman barang.

Kata Kunci: SOP, Business Process Management, Penerimaan Perbaikan & Pengiriman Barang, Sistem Monitoring