

Bagaimana melakukan pemetaan bisnis proses dan membuat usulan proses bisnis yang efektif dan efisien pada proses penanganan *claim warranty* di PT. UTPE.

1.3 Tujuan dan Manfaat Pemecahan Masalah

- Tujuan Utama dari Penelitian ini adalah :
 1. Memetakan proses bisnis pada proses penanganan *complaint and claim warranty* dari *customer*.
 2. Memperbaiki proses bisnis agar lebih transparan, efektif dan efisien.
- Manfaat Penelitian adalah sebagai berikut
 1. Dengan mengidentifikasi dan hasil pemetaan proses yang ada saat ini sebagai alat pengolah data informasi yang standar, diharapkan dapat diketahui definisi dan deskripsi kondisi aktual serta permasalahan yang ada secara lebih detail dengan struktur sistem informasi yang lebih jelas.
 2. Dengan melakukan *business process reengineering*, perusahaan dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan kepada pelanggan dalam hal layanan penanganan *complaint and claim warranty*.
 3. Dengan membuat usulan implementasi proses bisnis di bagian *customer support* PT. UTPE, kepada manajemen UTPE diharapkan usulan implementasi tersebut sebagai salah satu cara untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan.

1.4 Pembatasan Masalah

Dengan kompleksitasnya masalah, maka pada penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar pemecahan masalah yang dilakukan dapat terarah dan dapat dianalisis dengan baik, adapun penelitian ini dibatasi oleh hal-hal berikut :

1. Penelitian dan Perancangan proses perbaikan proses bisnis ini disesuaikan dengan sistem yang berlaku dan yang sedang dijalankan di PT. UTPE.
2. Objek penelitian pada bisnis proses penanganan *complaint and claim warranty* dan bagian yang terkait di PT. UTPE
3. *Variable* yang diidentifikasi dan ditinjau ulang antara lain proses bisnis perusahaan, organisasi, dan aliran data dan informasi. biaya dan akunting, tidak dibahas dalam tugas akhir ini.

1.5 Lokasi Penelitian

Penyusun melakukan penelitian di PT. UTPE yaitu perusahaan multinasional yang bergerak dibidang *engineering* dan *manufacturing* yang berlokasi di Kawasan Industri JABABEKA 1 Cikarang Kabupaten Bekasi.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dan memberikan gambaran yang terarah dalam memahami persoalan dan pembahasan masalah maka dibuatkan sistematika penulisan, adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini menerangkan secara umum mengenai gambaran dari penelitian yang dilakukan adapun isi dari Bab ini adalah latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan pemecahan masalah, pembatasan masalah, tempat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi informasi mengenai konsep-konsep dasar rekayasa ulang proses bisnis serta teori-teori lainnya yang akan digunakan dalam pemecahan masalah yang akan dihadapi pada penelitian ini.

Bab III Usulan Pemecahan Masalah

Bab ini berisi uraian mengenai tahapan, proses, dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian sejak studi awal, identifikasi masalah, pengumpulan dan pengolahan data, hingga analisa serta penarikan kesimpulan penelitian.

Bab IV Pengumpulan Data dan Pengolahan Data

Pada bab ini disajikan pemetaan proses sekarang (*existing process*) dari hasil observasi, kemudian dilakukan identifikasi proses yang akan di *reengineering*, pemetaan dan pemodelan proses, dan langkah-langkah pemecahan masalah dengan metode yang digunakan.

Bab V Analisis dan pembahasan masalah

Pada bab ini dibahas tentang hasil analisis setelah dilakukan pengumpulan data, pemetaan dan pengolahan data serta pembahasan lebih lanjut mengenai hasil pemetaan dari pemecahan masalah.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari serangkaian masalah yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, dan juga disertai saran-saran perbaikan yang dapat dikemukakan untuk pengembangan selanjutnya sesuai dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini.