

ABSTRACT

Laboratory as a means of testing a product specific lubricant product testing is essential to ensure the existence and quality of test services for testing. A laboratory is required to always improve business process testing to be able to properly check each lubricant circulating due to the increasing number of imported lubricants at this time. But the fact is, there are still companies that one laboratory unit is experiencing problems in running the business. The problems associated with business process testing in the laboratory, namely the implementation of business process testing activities are not yet effective and efficient so that there are different testing results. Business improvement process aimed at testing in order to assure quality control or testing of lubricants in order to avoid the results of different testing on other testing laboratories, and determine necessary repairs. Therefore, this study was conducted to improve the business processes of a laboratory. Business process improvement is done by evaluating the business process approach Business Process Improvement that its application refers to the methodology of the Model-based and Integrated Process Improvement. This study resulted in the design of the proposed business process and also proposed improvement is a priority for the business process testing in the laboratory. To be able to be applied to other fields, the addition of variable discussion or use other methods such as benchmarking and quality function development so that more can be developed on the implementation of MIPI itself.

Key Words: *Business Process Improvement, model-based and Integrated Process Improvement, Benchmarking, Quality Function Development*



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Laboratorium sebagai sarana pengujian suatu produk khususnya pengujian produk pelumas sangatlah penting keberadaannya untuk menjamin mutu hasil pengujian serta melayani jasa pengujian. Suatu laboratorium dituntut untuk selalu meningkatkan proses bisnis pengujian agar mampu dengan baik melakukan pengecekan setiap pelumas yang beredar akibat semakin banyaknya impor pelumas saat ini. Namun kenyataannya, masih terdapat perusahaan yang salah satu unitnya adalah laboratorium mengalami permasalahan dalam menjalankan bisnisnya. Permasalahan tersebut terkait dengan proses bisnis pengujian di dalam laboratorium, yaitu pada aktivitas pelaksanaan proses bisnis pengujian yang belum efektif dan efisien sehingga masih terdapat hasil pengujian yang berbeda. Perbaikan bisnis proses pengujian ditujukan dalam rangka untuk mengendalikan atau menjamin mutu hasil pengujian pelumas agar tidak terjadi hasil pengujian yang berbeda pada laboratorium pengujian lainnya, serta menentukan perbaikan yang diperlukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk perbaikan proses bisnis suatu laboratorium. Perbaikan proses bisnis dilakukan dengan melakukan mengevaluasi ulang proses bisnis menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI) yang penerapannya mengacu pada metodologi *Model-based and Integrated Process Improvement*. Penelitian ini menghasilkan rancangan proses bisnis usulan dan juga usulan perbaikan yang menjadi prioritas bagi bisnis proses pengujian di dalam laboratorium. Untuk dapat diterapkan pada bidang lainnya dapat dilakukan penambahan variabel pembahasan atau penggunaan metode lainnya seperti *benchmarking* dan *quality function development* sehingga lebih dapat dikembangkan pada implementasi MIPI itu sendiri.

Kata Kunci: *Business Process Improvement, Model-based and Integrated Process Improvement, Benchmarking, Quality Function Development*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA