

## ABSTRAK

Pemenuhan pesanan merupakan proses yang melibatkan beberapa kegiatan yang dilakukan oleh bagian berbeda serta saling ketergantungan antara tugas, sumber daya dan pihak yang terlibat dalam proses. Kinerja perusahaan dalam memenuhi pesanan periode Januari sampai dengan Desember 2016 tidak dapat dipenuhi secara optimal. Indikasi tidak terpenuhinya pesanan ialah tidak mencukupinya bahan baku pada waktu yang tepat dan tingginya piutang usaha tak tertagih sehingga menyebabkan *cash flow* terganggu. Tujuan penelitian ini ialah memetakan proses bisnis pemenuhan pesanan yang saat ini berjalan (*as is*), redesain proses bisnis pemenuhan pesanan (*to be*) dan menganalisis kriteria penting pemilihan *software* IT/ERP untuk mendukung integrasi antar bagian yang terlibat dalam proses pemenuhan pesanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah *business process redesign for supply chain integration* dan analisis kriteria pemilihan *software* IT/ERP dengan *Analytic Heirarcy Process* (AHP). Waktu proses pemenuhan pesanan saat ini (*as is*) ialah 18 (delapan belas) hari kerja setelah redesain proses bisnis (*to be*) waktu proses pemenuhan pesanan 11 (sebelas) hari kerja. Lima kriteria utama yang menjadi pertimbangan perusahaan dalam memilih *software* IT/ERP ialah biaya pemeliharaan *software* tahunan (*annual cost*), biaya peningkatan *software* (*upgrade*), pertimbangan kemampuan *software* dalam penyajian laporan (*reporting*), pertimbangan kemudahan dalam mengaplikasikan program dan pertimbangan pelatihan & dokumentasi.

Kata kunci: Redesain proses bisnis, *order fulfillment process improvement*, AHP, IT/ERP *selection*.