

## ABSTRAKSI

Saat ini maraknya usaha dengan sistem MLM, sangat terlihat. Hal ini dilatarbelakangi oleh adanya daya tarik dari sistem MLM itu sendiri. Karena persaingan yang ketat maka perlu adanya efisiensi dan efektivitas untuk dapat bertahan. PT.C.O.A merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang distribusi alat-alat rumah tangga yang memasarkan produknya melalui *personal selling*, dan menerapkan pendekatan fungsional dalam aktivitas operasi yang mendorong tiap fungsi untuk mementingkan kepentingan fungsinya sendiri sehingga dalam memecahkan permasalahan yang ada hanya berusaha dengan mengidentifikasi dimana masalah itu terjadi tanpa mencari akar permasalahan tersebut. Pendekatan ini menyebabkan badan usaha terjebak dalam suatu permasalahan yang kompleks dan akan terbawa ke periode-periode berikutnya.

*Business process analysis* merupakan konsep manajemen lintas fungsi, yang tidak memandang suatu badan usaha sebagai kumpulan fungsi yang terpisah, melainkan memandang badan usaha sebagai suatu kumpulan proses. Dengan adanya konsep ini, badan usaha diharapkan dapat menyingkirkan batas-batas yang memisahkan antar fungsi yang satu dengan fungsi yang lain. Analisa ini dimulai dengan mengidentifikasi proses menjadi beberapa sub proses, dan selanjutnya akan dijabarkan lebih lanjut dalam bentuk aktivitas-aktivitas. Dalam penerapannya pada PT.C.O.A prosesnya terdiri proses penyimpanan, proses penerimaan order penjualan, proses penjadwalan pengiriman dan proses pengiriman. Penerapan *business process analysis* sangat membantu badan usaha untuk mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, yang ada pada aktivitas operasinya. Setelah semua aktivitas teridentifikasi, maka langkah selanjutnya adalah mencari akar permasalahan yang menyebabkan terjadinya peningkatan biaya yang dapat menurunkan tingkat efisiensi sehingga dapat menyebabkan penurunan kinerja badan usaha. Setelah itu badan usaha juga perlu mengembangkan rencana perbaikan untuk mengatasi akar permasalahan yang telah diidentifikasi. Rencana perbaikan yang telah disusun dengan tepat diharapkan dapat mengeliminasi aktivitas yang tidak bernilai tambah. Dengan penerapan *business process analysis* pada PT. C.O.A dalam menentukan tingkat efisiensi dan tingkat ketidakefisiensian yang terjadi untuk mencapai *cost reduction*. Dengan demikian maka badan usaha telah meningkatkan kinerjanya dan dapat bertahan dalam persaingan.