

*Work order system* merupakan salah satu pendukung *maintenance management* dan merupakan salah satu parameter efektifitas *maintenance*. *Work order* adalah suatu dokumen perintah kerja yang berisi rencana aktivitas perawatan beserta sumber daya yang diperlukan. Fungsi *Work order system* adalah menghasilkan informasi yang seragam bagi semua fase *planning*, *scheduling*, *controlling*, *recording* dan *analizing* dalam *maintenance management*. Informasi yang terdapat di dalam *standard work order* adalah otorisasi, catatan control tentang pekerjaan, estimasi waktu, biaya dan material yang dibutuhkan, peralatan yang digunakan, detail pekerjaan serta waktu dan biaya aktual yang dihasilkan.

Penelitian Tugas Akhir ini dilakukan di PT. Unilever Indonesia Surabaya. Penelitian ini membahas bagaimana *performance* dari sistem permintaan kerja (*work order system*) yang saat ini digunakan di perusahaan. Tujuan penelitian ini secara umum adalah mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam *work order system* perusahaan, menganalisis faktor penyebab masalah dan membuat usulan perbaikan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses administrasi pembuatan *work order* di perusahaan masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan tingginya *lead time work order*. Data tahun 2006 menunjukkan waktu tunggu pencetakan *work order* adalah 54 hari dari tanggal pengajuan permintaan kerja. Hal ini mengakibatkan tingginya *backlog* atau penundaan pekerjaan *maintenance* di akhir bulan yaitu 276 pekerjaan. Lamanya *lead time work order* ini disebabkan tidak adanya penjadwalan bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses *work order*. Masalah lain dalam *work order system* adalah terdapat banyak *bottleneck* proses, *content work order* yang tidak lengkap dan pencatatan permintaan kerja yang tidak efektif.

Rekomendasi yang diberikan adalah perbaikan format dokumen permintaan kerja, pengurangan tugas *admin*, perbaikan layout ruang *admin*, menyediakan sepeda untuk *admin helper*, penjadwalan proses administrasi *work order* dan penerapan CMMS (*Computerized Maintenance Management Systems*). Rekomendasi perbaikan kecuali CMMS disetujui oleh perusahaan untuk diterapkan dan telah berhasil mengurangi waktu tunggu pekerjaan *maintenance* (*work order lead time*) sebesar 64 %, mengefektifkan keseluruhan *work order process* dengan menghilangkan 70 % *non added value activity* dan menurunkan tingkat *backlog* di akhir bulan sebesar 63 %.

*Key words* : *work order system*, *maintenance performance*, *backlog*, penjadwalan