

INTISARI

Perkembangan teknologi informasi membawa bisnis ke arah yang lebih baik terutama dengan memanfaatkan layanan internet. Salah satu bisnis yang berkembang pesat saat ini adalah *e-commerce*. Di balik bisnis tersebut banyak penyedia jasa pembuatan *website* untuk bisnis secara virtual dan toleransi untuk kesalahan di dalamnya menjadi sangat kecil karena menyangkut hal penting dari banyak pihak.

Sering kali karena tingkat toleransi rendah tersebut para pegawai di dalam perusahaan pembuat *website* menjadi tertekan karena perlu memperhatikan kualitas *website* yang dikerjakan. Dari alasan tersebut mereka memilih untuk bekerja lembur untuk memenuhi permintaan konsumen. Di sisi lain pemanfaatan jam lembur akan menimbulkan kecenderungan untuk menurunkan kualitas pekerjaan secara keseluruhan. Selain itu intensitas pekerjaan pegawai bisa sangat tinggi dikarenakan tanggung jawabnya di dalam suatu proyek. Untuk itu perlu desain pekerjaan secara tepat dan spesifik dengan keahlian masing-masing pegawai agar beban setiap individu menjadi lebih ringan.

Penelitian ini digunakan untuk menemukan permasalahan di dalam arus kerja saat ini dengan menggunakan metode *value stream mapping* untuk mencapai operasi ramping. Dengan menggunakan metode tersebut penelitian ini menemukan dampak negatif dari penggunaan jam lembur, penggunaan kontrol kualitas serta saran dan solusi perbaikan yang dapat dilakukan.

Kata kunci: *e-commerce*, operasi ramping, lembur, desain pekerjaan, kontrol kualitas

ABSTRACT

Online business is now developing rapidly thanks to the presence of information technology. The service is directing online businesses to better direction and one of the biggest online business is e-commerce. Some information technology companies are behind the success of e-commerce especially the website developer companies. Since the business nature is highly risky, involving many stakeholders, mistakes in website development are intolerable.

The crews or website developers from those companies sometimes face high-intensity work environment due to the pressure. They need to pay attention to the website quality. To comprehend that reason, some are using overtime working hours but they intend to lower work quality. Their responsibilities give harder and more intense working environment to the developers. Due to that specific reason, they need to split the responsibilities to other coworkers who qualify with advanced and specific skills on each tasks to lower some burdens. Job design is an important aspect in this kind of environment.

This research is conducted to find problems on current state of the workflow using value stream mapping. Lean operation is the main target of this research by finding wastes inside the workflow as well as finding the possible solutions. By using that method, this research discovers negative impact on working overtime and also the importance of quality control.

Tags: *e-commerce, lean operation, overtime, job design, quality control*