

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada efisiensi proses penerbitan sertifikat klasifikasi kapal di Biro Klasifikasi Indonesia (BKI), lembaga yang menduduki peringkat keempat di Asia dalam bidangnya. BKI bertanggung jawab atas klasifikasi kapal niaga Indonesia dan kapal asing di perairan Indonesia serta menyediakan layanan survei dan sertifikasi sesuai standar internasional. Tantangan dalam efisiensi proses penerbitan sertifikat dapat memengaruhi kepuasan pelanggan dan tingkat keluhan yang diterima. Penelitian ini bertujuan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi proses dan kinerja proses. Pendekatan kualitatif digunakan dengan data primer dari wawancara dan data sekunder dari dokumen internal perusahaan, melibatkan berbagai cabang untuk representasi luas. Faktor kunci dalam meningkatkan efisiensi adalah human capital, teknologi informasi, dan proses internal yang terstruktur. Rekomendasi meliputi investasi dalam pelatihan, penguatan kolaborasi antar tim, pengembangan modul otomatisasi dalam teknologi informasi, dan optimalisasi waktu pemeriksaan laporan survei untuk mempercepat penerbitan sertifikat kapal.

Kata kunci: Human Capital, Teknologi Informasi, Internal Proses, Efisiensi Proses & Kinerja Proses.