**TUGAS – 1 (Cust Req & Process Mapping)**

**Pilihlah salah satu contoh jenis organisasi di bawah ini :**

1. **Pusat Pelayanan Service Mobil**

Setiap pagi para pelanggan membawa mobilnya untuk diservice. Fasilitas yang ada adalah dongkrak dan peralatan mekanik lainnya untuk memperbaiki mobil. Para pekerjanya biasa mengerjakan tugas dalam lingkungan yang bersifat kotor dan penuh minyak pelumas. Dokumen diperlukan untuk memberikan instruksi perbaikan kendaraan dan merekam hasil kerja. Terdapat kurang lebih 45 pekerja dalam organisasi ini.

1. **Cafe/ Restaurant**

Restauran buka saat makan siang dan makan malam. Telah terdapat daftar menu yang dapat dipilih saat akan makan. Daftar pesanan diambil dari setiap meja untuk kemudian diberikan pada bagian dapur untuk dipersiapkan. Dokumen diperlukan untuk pesanan, kebersihan, pemeliharaan, dan resep. Terdapat sekitar 15 orang yang bekerja dalam organisasi ini.

1. **Agen Perjalanan**

Agen perjalanan mengatur rencana perjalanan untuk para klien yang meliputi perjalanan dalam maupun luar negeri. Tersedia perjalanan darat, laut, dan udara. Dokumen diperlukan untuk pemesanan, visa, dan tagihan. Terdapat sekitar 120 orang yang bekerja dalam organisasi ini dan tersebar ke 8 kantor cabang yang berbeda.

**Tugas :**

1. Dengan menggunakan organisasi studi kasus yang anda pilih, tentukan kebutuhan pelanggannya (*Customer Requirement*).
2. Kembangkan sebuah diagram alur atau peta proses yang menunjukkan proses-proses tersebut & urutkan proses-proses tersebut yang akan memenuhi persyaratan pelanggan tersebut.