

**PENDEKATAN *MODEL BASED AND INTEGRATED PROCESS
IMPROVEMENT* SEBAGAI SOLUSI PROBLEMA PEMASARAN
PERUMAHAN DI PT. PROSPEK REALTINDO**

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu
syarat untuk memperoleh
gelar Magister Manajemen**



Utama Riangga Pramudityo

2151001013


**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2017

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : Utama Rianga Pramudityo
NIM : 2151001013
Tanda Tangan : 
Tanggal : 15 September 2017

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh

Nama : Utama Riangga Pramudityo
NIM : 2151001013
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Skripsi : Pendekatan *Model Based and Integrated Process Improvement* Sebagai Solusi *Problem* Pemasaran Perumahan di PT. Prospek Realtindo

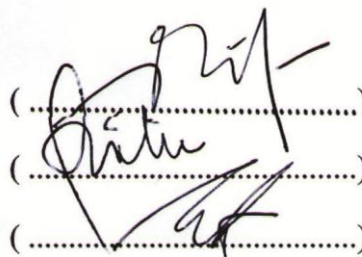
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen - Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Ir. Didit Herawan, MBA

Penguji : B.P Kusumo Bintoro, Ir., MBA, Dr.

Penguji : Achmad Reza Widjaja, Ph.D.



(.....)
(.....)
(.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 September 2017

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen - Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Dr. Ir. Didit Herawan, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
- 2) Pihak PT. Prospek Realtindo yang telah banyak membantu dalam usaha saya memperoleh data yang saya perlukan;
- 3) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; dan
- 4) Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 15 September 2017

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Utama Riangga Pramudityo

NIM : 2151001013

Program Studi : Magister Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pendekatan *Model Based and Integrated Process Improvement* Sebagai Solusi *Problem* Pemasaran Perumahan di PT. Prospek Realtindo”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 September 2017

Yang menyatakan



(.....)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memberikan solusi terhadap permasalahan pemasaran perumahan PT Prospek Realtindo dengan menerapkan pendekatan / metode *Model-based and Integrated Process Improvement* (MIPI). Dalam proyek yang bernilai total sekitar Rp 3 Trilyun dengan jangka waktu 2-3 tahun ini, permasalahan yang timbul telah mengakibatkan kerugian sekitar Rp 5-6 milyar pada 7 bulan pertama. Implementasi *Model-based and Integrated Process Improvement* dengan *tools-tools* yang digunakan diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan, dan juga untuk mencapai efisiensi dan efektifitas bisnis untuk dapat bersaing dalam pasar perumahan murah dewasa ini, yang dinamis dan kompetitif.

Kata Kunci: *Business Process Improvement, Model-Based and Integrated Process Improvement, Perumahan*

ABSTRACT

This study aims to recommend solution against the marketing related problems of PT Prospek Realtindo by applying the Model-based and Integrated Process Improvement (MIPI) method. In a project worth total of Rp 3 Trillion with a term of 2-3 years, the problems that arise have resulted in loss of profit for about Rp 5-6 billion in the first 7 months. Implementation of Model-based and Integrated Process Improvement with the tools expected to satisfy customers, as well as achieving business efficiency and effectiveness of the Company to enable better competition in the markets of low cost property which recently dynamic and competitive

Keyword: *Business Process Improvement, Model-Based and Integrated Process Improvement, Property*



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	6
1.4. Batasan Masalah	6
1.5. Manfaat Penelitian	6

BAB II IDENTIFIKASI MASALAH

2.1. Sejarah Perusahaan.....	7
2.2. Gambaran Umum Proyek.....	8
2.3. Proses Bisnis Pembelian Rumah Secara Umum pada Pengembang..	12
2.3.1. Permasalahan Administrasi Pemasaran dan Pemesanan.....	13

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1. <i>Business Process</i>	17
3.2. <i>Business Process Improvement</i>	17
3.3. <i>Model-Based and Integrated Process Improvement (MIPI)</i>	18

3.3.1.	Latar Belakang dan Tujuan Metodologi MIPI.....	18
3.3.2.	Metodologi Riset.....	18
3.3.3.	Pengertian <i>Model-Based and Integrated Process Improvement</i>	21
3.4.	Alat-Alat Bantu Dalam Peningkatan Proses Bisnis.....	24
3.4.1.	<i>Force Field Analysis</i>	24
3.4.2.	Analisis SWOT.....	32
3.4.2.1	Matrik SWOT.....	32
3.4.3.	Metode CARL.....	34
3.4.4.	Diagram Pareto.....	35
3.4.5.	Diagram Alir / Flowmap.....	36
3.4.6.	Diagram Sebab Akibat (<i>Cause and Effect Diagram</i>).....	36
3.4.7.	Diagram IDEF0.....	38
3.4.8.	<i>Value Added Analysis</i>	40

BAB IV METODOLOGI PENELITIAN

4.1.	Skema Langkah-Langkah Metodologi Penelitian.....	42
------	--	----

BAB V PEMBAHASAN

5.1.	Pengolahan Data.....	44
5.1.1.	Langkah ke - 1 MIPI: Mempelajari Kebutuhan Perusahaan..	44
5.1.1.1	Penetapan Visi, Misi, dan Strategi Perusahaan.....	44
5.1.1.2	Analisa SWOT Persaingan Perumahan.....	46
5.1.1.3	Mengembangkan Model Organisasi.....	46
5.1.1.4	Lingkup Perubahan.....	50
5.1.1.5	Menetapkan Target yang Terukur.....	51



5.1.1.6 Mendapatkan Persetujuan dan Sumberdaya yang Dibutuhkan.....	52
5.1.2. Langkah ke - 2 MIPI: Mengidentifikasi dan Menggambarkan Proses Bisnis Saat Ini.....	53
5.1.2.1 Memodelkan Proses Bisnis Aktual.....	53
5.1.2.2 Membuat Model dari Proses.....	56
5.1.3. Langkah ke - 3 MIPI: Memodelkan dan Menganalisa Proses.....	57
5.1.3.1 Memverifikasi dan Memvalidasi Model.....	57
5.1.4. Langkah ke - 4 MIPI: Mendesain Ulang Proses.....	61
5.1.4.1 Identifikasi Fokus Aktifitas yang di Desain Ulang..	61
5.1.5. Langkah ke - 5 MIPI: Mengimplementasikan Proses Baru...	65
5.1.6. Langkah ke - 6 MIPI: Menilai Kesiapan Proses dan Metodologi yang Baru.....	68
5.1.7. Langkah ke - 7 MIPI: Peninjauan Proses Baru.....	69
5.2. Ringkasan 7 Langkah MIPI Pada PTPR.....	69

BAB VI PENUTUP

6.1. Kesimpulan.....	71
6.2. Saran.....	72
6.3. Rekomendasi bagi Manajemen.....	73

DAFTAR PUSTAKA	74
-----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Konsumen Perumahan Subsidi PT. Prospek Realtindo.	3
Gambar 1.2 Jumlah Konsumen yang Melakukan <i>Over Booking</i> pada Prospek Residence.....	4
Gambar 2.1 Struktur Organisasi PT. Prospek Realtindo.....	8
Gambar 2.2 Lokasi Prospek Residence.....	9
Gambar 2.3 <i>Site Plan</i> Perumahan Prospek Residence.....	9
Gambar 2.4 Grafik Perbandingan Jumlah Kumulatif Penjualan PTPR.....	11
Gambar 2.5 Diagram Alir Proses Pembelian Rumah Secara Umum.....	12
Gambar 2.6 Alur Terjadinya <i>Over Booking</i>	14
Gambar 2.7 <i>Flow Chart</i> Terjadinya <i>Human Error</i> pada Administrasi	15
Gambar 2.8 Perbandingan Konsumen yang Mengundurkan Diri.....	15
Gambar 2.9 Perbandingan Jumlah Kumulatif Penjualan PTPR dengan Jumlah Kumulatif Pembatalan Pembelian Rumah Subsidi.....	16
Gambar 3.1 Model Peningkatan Proses Bisnis.....	22
Gambar 3.2 Struktur Hirarki Dari Langkah Metodologi MIPI.....	22
Gambar 3.3 Tujuh Langkah Merencanakan Perubahan.....	26
Gambar 3.4 Contoh Diagram Pareto.....	35
Gambar 3.5 Contoh Diagram Sebab-Akibat (<i>Fishbone Diagram</i>).....	37
Gambar 3.6 IDEF0 dengan Program Komputer <i>E-Draw Max</i>	39
Gambar 3.7 Tampilan Dasar Diagram IDEF0.....	39
Gambar 3.8 Komposisi Struktur Detail dari IDEF0.....	40
Gambar 3.9 Contoh Analisis Nilai Tambah Pada Sebuah Proses Berurut...	41
Gambar 4.1 Diagram Alir Metodologi Penelitian.....	42
Gambar 4.2 Diagram Alir Metodologi Penelitian (lanjutan).....	43

Gambar 5.1 Struktur Perusahaan PTPR.....	45
Gambar 5.2 Analisis SWOT Matriks PTPR.....	46
Gambar 5.3 Diagram Pareto PTPR.....	52
Gambar 5.4 <i>Model As Is Process</i> Pada PTPR.....	55
Gambar 5.5 Diagram Ishikawa Pada PTPR.....	56
Gambar 5.6 <i>Model As Is Process</i> Pada Proses Bisnis PTPR.....	58
Gambar 5.7 <i>Flowchart</i> Penerimaan Konsumen PTPR Setelah Mengeliminasi 4 Aktifitas.....	60
Gambar 5.8 Diagram IDEF0 Pada PTPR.....	61
Gambar 5.9 <i>Flow Chart</i> “ <i>As Is Process</i> ” & “ <i>To Be Process</i> ” Pada Proses Penerimaan Konsumen.....	62
Gambar 5.10 <i>Flow Chart</i> “ <i>As Is Process</i> ” & “ <i>To Be Process</i> ” Pada Proses Administrasi dan Pembayaran.....	63
Gambar 5.11 <i>Flow Chart</i> Pada Proses Persiapan Wawancara.....	64
Gambar 5.12 <i>Flow Chart</i> Akad Kredit dan Penyerahan Kunci Rumah.....	65
Gambar 5.13 Grafik Jumlah Konsumen yang <i>Over Booking</i> Pada Prospek Residence.....	68
Gambar 5.14 Grafik Jumlah Konsumen Prospek Residence.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Penduduk Kota Jakarta dan Bekasi.....	1
Tabel 2.1 Teknis Penggunaan Tanah Perumahan Prospek Residence.....	10
Tabel 2.2 Detail Angka dari Jumlah Kumulatif Penjualan PTPR Dengan Jumlah Kumulatif Target Penjualan PTPR.....	11
Tabel 3.1 Pemetaan Metodologi BPI Terhadap Usulan Struktur MIPI.....	19
Tabel 3.2 Aktifitas langkah dan teknik BPI.....	24
Tabel 3.3 Faktor dan Variabel Pendorong (D) dan Penghambat (H).....	27
Tabel 3.4 Pedoman Penilaian Variabel Penghambat.....	27
Tabel 3.5 Pedoman Penilaian Variabel Penghambat.....	28
Tabel 3.6 Pedoman Penilaian Variabel Pendorong.....	28
Tabel 3.7 Kekuatan Relatif Penghambat.....	29
Tabel 3.8 Kekuatan Relatif Pendorong.....	29
Tabel 3.9 Matriks SWOT.....	33
Tabel 3.10 Contoh Metode CARL.....	34
Tabel 3.11 Simbol-simbol dan keterangan pada <i>Flowmap</i>	36
Tabel 5.1 Dampak Kekuatan, Kemudahan Penyelesaian dan Kekuatan Relatif Penghambat Rekrutmen Karyawan PTPR.....	47
Tabel 5.2 Dampak Kekuatan, Kemudahan Pengendalian dan Kekuatan Relatif Pendorong Rekrutmen Karyawan PTPR.....	47
Tabel 5.3 <i>Cross Impact Matrix</i>	48
Tabel 5.4 <i>Cross Impact Matrix</i> PTPR.....	49
Tabel 5.5 Metode CARL Pada PTPR.....	51
Tabel 5.6 <i>Process Improvement Team</i> Pada PTPR.....	53
Tabel 5.7 Stratifikasi Kategori Penyebab Utama Masalah.....	56

Tabel 5.8 <i>Aktifitas Non Value Added</i>	59
Tabel 5.9 Model Proses yang Akan Diajukan.....	66
Tabel 5.10 Pengajuan Penambahan SDM Beserta Perkiraan Biaya Pada PTPR.....	67
Tabel 5.11 Pengajuan Penambahan Perlengkapan Pada PTPR.....	67
Tabel 5.12 Deskripsi 7 Langkah MIPI pada PTPR.....	70

