

**USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS REENGINEERING*
(STUDI KASUS : PT. X)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



YOSEF BAYU PRABOWO

1122003033

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2016

**USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS REENGINEERING*
(STUDI KASUS : PT. X)**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

YOSEF BAYU PRABOWO

1122003033

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE**

JAKARTA

2016

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Yosef Bayu Prabowo

NIM : 1122003033

Tanda Tangan :



Tanggal : 15 September 2016

HALAMAN PENGESAHAN


Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Yosef Bayu Prabowo
NIM : 1122003033
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul Skripsi : Usulan Perbakan Proses Bisnis dengan
Menggunakan Pendekatan *Business Process
Reengineering* (Studi Kasus : PT. X)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pembahas dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing I : Paulus Tangkere, Ir., MM., IPM. ()

Pembimbing II : Gunarwarman Hartono, Ir., M.Eng. ()

Penguji 1 : Rizal Silalahi, Ir., MBA. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 September 2016

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Yosef Bayu Prabowo
NIM : 1122003033
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Jenis Tugas Akhir : Kualitatif

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

**USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS REENGINEERING*
(STUDI KASUS : PT. X)**

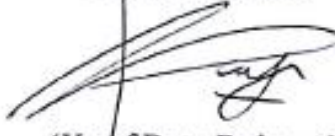
berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 15 September 2016

Yang menyatakan



(Yosef Bayu Prabowo)

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus yang telah melimpahkan berkat, rahmat, kasih serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Usulan Perbaikan Proses Bisnis dengan Menggunakan Pendekatan *Business Process Reengineering* di PT X”**.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapat banyak bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
2. Ir. Esa Haruman Wiraatmaja, M.Sc.Eng, Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
3. Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie.
4. Paulus Tangkere, Ir., MM., IPM dan Gunarwarman Hartono, Ir., M.Eng selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Rizal Silalahi, Ir., MBA. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan banyak bantuan yang sangat bermanfaat selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis selama masa perkuliahan dan masa penyusunan tugas akhir.
7. Ibu Eddyana Prita Anggraini selaku ibunda dan Bapak Yohanes Bambang Yudianto selaku ayahanda dari penulis yang selalu memberikan bantuan, saran, motivasi, perhatian dan kasih sayang yang luar biasa baik lahir maupun batin, serta doa yang tiada henti untuk penulis agar senantiasa sehat, selamat dan sukses.

8. FidyA Ayu Saomi, sebagai seorang yang selalu menyemangati, memberikan motivasi, dan menemani penulis selama proses penyusunan tugas akhir ini.
9. Teman-teman mahasiswa Program Sudi Teknik Industri angkatan 2012 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Bapak Bandi, Pak Pendi, Pak Indra, Pak Harry, Bu Pinpin, Pak Agus, Mbak Ayu, Mbak Yeti yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis sangat menyadari bahwa dalam penyajian dan penyusunan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga semua bantuan dan jerih payah yang telah diberikan mendapat imbalan dari Tuhan Yesus Kristus dan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak terkait kedepannya.

Jakarta, 15 September 2016

Penulis

**USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS REENGINEERING*
(STUDI KASUS : PT. X)**

Yosef Bayu Prabowo

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang analisa usulan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan pendekatan *Business Process* reengineering pada PT X. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui *Current Process* yang terjadi di perusahaan, mengetahui permasalahan pada *Current Process* yang berkaitan dengan keterlambatan pengiriman order, merancang dan melakukan pemetaan *future Process*, dan melakukan perbandingan antara *Current Process* dan *future Process*. *Business Process* Reengineering digunakan untuk menganalisa proses sekarang dan *Business Process Mapping* digunakan untuk menjabarkan proses yang terjadi sekarang. Dalam merekayasa ulang proses bisnis, digunakan metode ESIA (Eliminasi, Simplifikasi, Integrasi, dan Otomatisasi). Pada penelitian ini hasil yang diperoleh berupa analisis perbaikan, pemetaan proses bisnis usulan perbaikan, dan dampak perubahan proses bisnis pada perusahaan. Hasil perbandingan antara proses usulan dengan proses sekarang menunjukkan bahwa proses usulan mampu meningkatkan kinerja proses dan memenuhi kepuasan konsumen internal maupun eksternal perusahaan secara signifikan.

Kata Kunci : Proses Bisnis, *Business Process Reengineering*, *Business Process Mapping*, ESIA.

**USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *BUSINESS PROCESS REENGINEERING*
(STUDY CASE: PT. X)**

Yosef Bayu Prabowo

ABSTRACT

This study aims to improve Business Process in PT X using Business Process Reengineering. The purpose of this study is to determine the Current Process that happens in the company, knowing of the problems in the Current Process relating to delays in delivery orders, designing and Mapping the future Process, and do a comparison between the Current Process and future Process. Business Process Reengineering is used to analyze the Process now and Business Process Mapping is used to describe the Process that is happening now. In the re-engineering of Business Processes, the method used ESIA (Elimination, Simplification, integration, and automation). In this study, the results are improvements analysis, improved Business Process map, and the impact of Business Processes reengineering within the company. The comparison between the Current Process and the proposed Process indicates that the proposed Process can improve Process performance and meet internal and external customer satisfaction the company significantly.

Keyword : Business Process, Business Process Reengineering, Business Process Mapping, ESIA.

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	2
1.4 Batasan Permasalahan	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Penyerahan Pesanan Tepat Waktu.....	6
2.2 Teori Proses Bisnis	7
2.2.1 Proses Bisnis.....	7
2.2.2 Rekayasa ulang proses bisnis	8
2.2.2.1 Pengertian rekayasa ulang.....	8
2.2.2.2 Tujuan rekayasa ulang.....	10

2.2.2.3 Pendekatan Rekayasa Ulang	10
2.3 Pemetaan Proses Bisnis	12
2.3.1 <i>Process Identification</i>	13
2.3.2 <i>Information Gathering</i>	15
2.3.3 <i>Interviewing and Map Generation</i>	17
2.3.4 <i>Map Analysis</i>	18
2.3.5 <i>Cycle Times</i>	19
2.4 Alat Bantu Pemetaan Proses Bisnis.....	19
2.4.1 Diagram Alir (<i>Flowchart</i>).....	19
2.4.2 Profil Proses.....	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.2.1 Jenis Data.....	23
3.2.2 Sumber Data	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	24
3.4 Diagram Alir Penelitian	25
3.5 Uraian Diagram Alir	26
3.5.1 Melakukan Perumusan Masalah	26
3.5.2 Menetapkan Tujuan Penelitian	27
3.5.3 Pengumpulan Data.....	27
3.5.3.1 Dokumen Perusahaan.....	27
3.5.3.2 Wawancara.....	27
3.5.3.3 Observasi.....	28
3.5.4 Pemetaan <i>Current Process</i>	28
3.5.5 Validasi Terhadap <i>User</i>	28

3.5.6 Analisa <i>Current Process</i>	28
3.5.7 <i>Re-Design</i>	28
3.5.8 Penggambaran Proses Usulan	29
3.5.9 Kesimpulan dan Saran	29
BAB IV PEMBAHASAN	30
4.1 Data Umum Perusahaan	30
4.1.1 Profil PT. X	30
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	31
4.1.3 Diagram Struktur Organisasi Perusahaan	31
4.2 Pemetaan Profil proses bisnis PT. X	34
4.2.1 Profil Proses Utama	36
4.2.2 Proses <i>Purchase Order</i>	37
4.2.2.1 <i>Customer Request</i>	38
4.2.2.2 <i>Product Development</i>	39
4.2.2.3 Pembukaan <i>Purchase Order</i>	40
4.2.3 Proses Pra Produksi	40
4.2.3.1 Pemesanan <i>Material</i>	41
4.2.3.2 Pembelian <i>Material</i>	43
4.2.3.3 Pembuatan Jadwal Produksi	44
4.2.3.4 Penerimaan <i>Material</i>	44
4.2.3.5 Pengecekan <i>Material</i>	45
4.2.3.6 Penyimpanan <i>Material</i>	45
4.2.3.7 <i>Trial</i> Produksi	46
4.2.3.8 Persiapan <i>Material</i>	46
4.2.4 Proses Produksi	46
4.2.5 Proses Pengiriman Hasil Produksi	47

4.3	Pemetaan <i>Current Process</i>	49
4.4	Waktu Siklus Proses (<i>As-Is</i>).....	66
4.5	Analisis Perbaikan <i>As-Is</i> Proses.....	69
4.5.1	Analisa perbaikan proses <i>Purchase Order</i>	69
4.5.2	Analisa perbaikan Pra Produksi.....	75
4.5.3	Analisa perbaikan proses Produksi	88
4.5.4	Analisa perbaikan Proses Pengiriman	93
4.6	Permasalahan yang Terjadi pada <i>Current Process</i>	96
4.7	Pemetaan Proses Bisnis Usulan.....	96
4.7.1	Proses <i>Purchase Order</i>	112
4.7.2	Proses Pra Produksi	113
4.7.3	Proses Produksi.....	116
4.7.4	Proses Pengiriman	118
4.8	Waktu Siklus Proses (<i>To-Be</i>).....	118
4.9	Rekapitulasi Proses Bisnis yang Direkayasa Ulang	121
4.10	Dampak Perubahan Proses Bisnis	129
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		132
5.1	Kesimpulan	132
5.2	Saran	133
DAFTAR PUSTAKA		135

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Fokus Area ESIA	11
Tabel 2.2 Profil Proses	21
Tabel 4.1 Waktu Siklus Purchase Order 1	66
Tabel 4.2 Waktu Siklus Purchase Order 2	66
Tabel 4.3 Waktu Siklus Purchase Order 3	66
Tabel 4.4 Waktu Siklus Pra Produksi 1	67
Tabel 4.5 Waktu Siklus Pra Produksi 2	67
Tabel 4.6 Waktu Siklus Pra Produksi 3	67
Tabel 4.7 Waktu Siklus Pra Produksi 4	68
Tabel 4.8 Waktu Siklus Pra Produksi 5	68
Tabel 4.9 Waktu Siklus Pra Produksi & Produksi	68
Tabel 4.10 Waktu Siklus Pengiriman.....	69
Tabel 4.11 Waktu Siklus Purchase Order 1	118
Tabel 4.12 Waktu Siklus Purchase Order 2	119
Tabel 4.13 Waktu Siklus Purchase Order 3	119
Tabel 4.14 Waktu Siklus Pra Produksi 1	119
Tabel 4.15 Waktu Siklus Pra Produksi 2	119
Tabel 4.16 Waktu Siklus Pra Produksi 3	120
Tabel 4.17 Waktu Siklus Pra Produksi 4	120
Tabel 4.18 Waktu Siklus Pra Produksi 5 & Produksi	120
Tabel 4.19 Waktu Siklus Pengiriman.....	120
Tabel 4.20 Rekapitulasi Proses Purchase Order	122
Tabel 4.21 Rekapitulasi Proses Pra Produksi.....	123

Tabel 4.22 Rekapitulasi Proses Produksi	125
Tabel 4.23 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 1	126
Tabel 4.24 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 2	126
Tabel 4.25 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 3	126
Tabel 4.26 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 4	127
Tabel 4.27 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 5	127
Tabel 4.28 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 6	127
Tabel 4.29 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 7	128
Tabel 4.30 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 8	128
Tabel 4.31 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 9	128
Tabel 4.32 Perbandingan waktu <i>current</i> dan <i>future</i> 10	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pembuatan Film 13

Gambar 2.2 *Process Identification Worksheet* 15

Gambar 2.3 *Business Process Timeline Worksheet* 15

Gambar 2.4 *Process Description* 16

Gambar 4.1 Sistem *Input Proses Output* 35

Gambar 4.2 Profil Proses Utama..... 36

Gambar 4.3 Diagram Alir Proses Utama 37

Gambar 4.4 Profil Proses *Purchase Order* 38

Gambar 4.5 Profil Proses Pra Produksi..... 41

Gambar 4.6 Profil Proses Produksi 47

Gambar 4.7 Profil Proses Pengiriman 48

Gambar 4.8 *Cross Functional Flowchart PO (Customer Request) Current*..... 50

Gambar 4.9 *Cross Functional Flowchart PO (Product Development) Current*... 51

Gambar 4.10 *Cross Functional Flowchart PO (Pembukaan PO) Current* 52

Gambar 4.11 *Cross Functional Flowchart PO (Salesman Sample) Current*..... 53

Gambar 4.12 *Cross Functional Flowchart Pra Produksi (Pemesanan Material) Current* 54

Gambar 4.13 *Cross Functional Flowchart Pra Produksi (Pembelian Material) Current* 55

Gambar 4.14 *Cross Functional Flowchart Pra Produksi (Scheduling) Current*.. 56

Gambar 4.15 *Cross Functional Flowchart Pra Produksi (Penerimaan Material) Current* 57

Gambar 4.16 *Cross Functional Flowchart Pra Produksi (Pengecekan Jumlah dan Kualias Material) Current* 58

Gambar 4.17 *Cross Functional Flowchart Pra Produksi (Penyimpanan Material) Current* 59

Gambar 4.18 <i>Cross Functional Flowchart</i> Pra Produksi (Trial Produksi) 1 <i>Current</i>	60
Gambar 4.19 <i>Cross Functional Flowchart</i> Pra Produksi (Trial Produksi) 2 <i>Current</i>	61
Gambar 4.20 <i>Cross Functional Flowchart</i> Proses Produksi 1 <i>Current</i>	62
Gambar 4.21 <i>Cross Functional Flowchart</i> Proses Produksi 2 <i>Current</i>	63
Gambar 4.22 <i>Cross Functional Flowchart</i> Proses Pengiriman 1 <i>Current</i>	64
Gambar 4.23 <i>Cross Functional Flowchart</i> Proses Pengiriman 2 <i>Current</i>	65
Gambar 4.24 Potensi perbaikan PO 1	70
Gambar 4.25 Potensi perbaikan PO 2	71
Gambar 4.26 Potensi perbaikan PO 3	72
Gambar 4.27 Potensi perbaikan PO 4	73
Gambar 4.28 Potensi Perbaikan PP 1.....	76
Gambar 4.29 Potensi Perbaikan PP 2.....	77
Gambar 4.30 Potensi Perbaikan PP 3.....	78
Gambar 4.31 Potensi Perbaikan PP 4.....	79
Gambar 4.32 Potensi Perbaikan PP 5.....	80
Gambar 4.33 Potensi Perbaikan PP 6.....	81
Gambar 4.34 Potensi Perbaikan PP 7.....	82
Gambar 4.35 Potensi Perbaikan PP 8.....	83
Gambar 4.36 Potensi perbaikan P 1	89
Gambar 4.37 Potensi perbaikan P 2	90
Gambar 4.40 Diagram permasalahan proses produksi.....	92
Gambar 4.41 Potensi perbaikan Pengiriman 1	94
Gambar 4.42 Potensi perbaikan Pengiriman 2.....	95
Gambar 4.43 <i>Cross Functional Flowchart</i> PO (<i>Customer Request</i>) <i>future</i>	97
Gambar 4.44 <i>Cross Functional Flowchart</i> PO (<i>Product Development</i>) <i>future</i>	98

Gambar 4.45 <i>Cross Functional Flowchart</i> PO (Pembukaan PO) <i>future</i>	99
Gambar 4.46 <i>Cross Functional Flowchart</i> PO (Salesman <i>Sample</i>) <i>future</i>	100
Gambar 4.47 <i>Cross Functional Flowchart</i> PP (Pemesanan <i>Material</i>) <i>future</i>	101
Gambar 4.48 <i>Cross Functional Flowchart</i> PP (Pembelian <i>Material</i>) <i>future</i>	102
Gambar 4.49 <i>Cross Functional Flowchart</i> PP (Pengiriman <i>Material</i>) <i>future</i>	103
Gambar 4.50 <i>Cross Functional Flowchart</i> PP (Pengecekan Jumlah dan Kualitas <i>Material</i>) <i>future</i>	104
Gambar 4.51 <i>Cross Functional Flowchart</i> PP (Penyimpanan <i>Material</i>) <i>future</i> .	105
Gambar 4.52 <i>Cross Functional Flowchart</i> PP (<i>Trial</i> Produksi) <i>future</i>	106
Gambar 4.53 <i>Cross Functional Flowchart</i> PP (<i>Trial</i> Produksi) <i>future</i>	107
Gambar 4.54 <i>Cross Functional Flowchart</i> Produksi 1 <i>future</i>	108
Gambar 4.55 <i>Cross Functional Flowchart</i> Produksi 2 <i>future</i>	109
Gambar 4.56 <i>Cross Functional Flowchart</i> Pengiriman <i>future</i>	110
Gambar 4.57 <i>Cross Functional Flowchart</i> Pengiriman 2 <i>future</i>	111
Gambar 4.58 Proses Produksi	117