

**PEMETAAN PROSES BISNIS IMPOR SUKU CADANG
MOTOR BESAR IKONIK DAN LAMA WAKTU PROSES**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mengambil gelar
Sarjana Manajemen**



**EVELIN VIOMEGA
NIM 1171901003**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2019**

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 : Evelin Viomega

NIM : 1171901003

Tanda tangan :



Tanggal : 19 Februari 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Evelin Viomega

NIM : 1171901003

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Pemetaan Proses Bisnis Impor Suku Cadang Motor Besar Ikonik dan Lama Waktu Proses

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

Jakarta, 19 Februari 2019

Pembimbing : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D.

Pengaji 1 : Aurino Rilman Adam Djamaris., Ir., MM.

Pengaji 2 : Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., M.B.A., Ph.D.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 19 Februari 2019

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas kasih dan karuniaNya sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemetaan Proses Bisnis Impor Suku Cadang Motor Besar Ikonik dan Lama Waktu Proses”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk dapat menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

Selama menyusun skripsi ini, penulis banyak menerima masukan dan perhatian dari berbagai pihak. Penulis sadari, tanpa itu semua skripsi ini mungkin belum sampai pada wujudnya yang sekarang. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dosen Pembimbing penulis, Bapak Arief Bimantoro Suharko, Ph.D. yang telah membimbing dalam penyusunan skripsi ini dengan segala kesabaran dan kebijaksanaannya.
2. Para Dosen Penguji, Bapak Aurino Rilman Adam Djamaris, Ir., MM. Dan Bapak Deddy Herdiansjah, Ir., M.Sc., M.B.A., Ph.D. atas segala masukannya untuk skripsi ini.
3. Para Dosen Pengajar Kelas Karyawan Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie atas ilmu yang telah diberikan.
4. Kedua orang tua penulis yang sudah mendoakan dan memberikan dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Atasan dan rekan kerja selama bekerja di perusahaan importir suku cadang motor besar ikonik yang telah membantu memperoleh data untuk penyusunan skripsi ini.
6. Teman-teman kelas karyawan Manajemen batch 8 yang selalu memberikan semangat ke penulis.

Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak dan memacu penulis untuk dapat berkarya lebih baik lagi. Segala kritik dan saran yang memberi manfaat tentu akan diterima dengan rasa syukur.

Jakarta, 19 Februari 2019

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Evelin Viomega
NIM : 1171901003
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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:

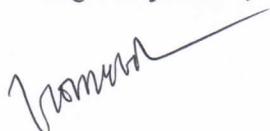
“**PEMETAAN PROSES BISNIS IMPOR SUKU CADANG MOTOR BESAR IKONIK DAN LAMA WAKTU PROSES**”

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 : 19 Februari 2019

Yang menyatakan,



Evelin Viomega

**PEMETAAN PROSES BISNIS IMPOR SUKU CADANG MOTOR BESAR
IKONIK DAN LAMA WAKTU PROSES**

Evelin Viomega

ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan proses bisnis impor suku cadang motor besar ikonik dan lama waktu proses sebagai suatu tahap penting di dalam proses penanganan dan penyelesaian keluhan para dealer motor besar ikonik tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif (observasi dan wawancara) dan analisa statistik deskriptif terhadap data sekunder yang bersifat kuantitatif. Penelitian dilakukan terhadap suatu perusahaan yang melakukan proses impor dan belum memiliki SOP maupun standar waktu yang jelas untuk total hari yang dibutuhkan mulai dari waktu pesanan (*order*) dealer diterima oleh *Supplier* dan diinformasikan kepada perusahaan Importir sampai dengan barang yang dipesan (*ordered goods*) tersebut diterima oleh *dealer* sehingga membutuhkan pemetaan proses bisnis. Pemetaan proses bisnis dilakukan dengan metode observasi partisipatif dan validasi dilakukan melalui proses wawancara. Lama waktu proses impor yang masih dapat ditolerir oleh *dealer*, menggunakan analisa statistik deskriptif data sekunder. Proses yang dapat menjadi sumber adanya keluhan dealer sebagai pelanggan mengenai lama waktu pelayanan namun perincian sub proses terkendala oleh adanya hambatan struktural inter-organisasi yaitu di areal 1 dimana *Sales Order* menerima *Order Acknowledgement* dari *Supplier* dan tanggal *delivery plan* yang tidak sesuai dengan tanggal yang tercantum di *Order Acknowledgement*. Dari data scatterplot di setiap dealer, semakin tinggi nilai barang maka *dealer* cenderung akan komplain atas lama waktu penerimaan barang. Kemungkinan lama waktu yang masih dapat ditoleransi pelanggan dengan tingkat ketidakpuasan tertentu bisa diusulkan sebagai standar waktu proses pelayanan di dalam SOP perusahaan kelak.

Keyword : Impor, suku cadang motor, Standar Operasional Prosedur (SOP), pemetaan proses bisnis

**MAPPING OF IMPORT BUSINESS PROCESS FOR THE SPAREPARTS OF
BIG ICONIC MOTORCYCLE AND THE PROCESS DURATION**

Evelin Viomega

ABSTRACT

The research objective was to describe the business process of importing big iconic motorcycle spareparts and the length of processing time as an important stage in the process of handling and resolving complaints from the dealers. The research method used is qualitative method (observation and interview) and descriptive statistical analysis of secondary data that is quantitative. The research was conducted on a company that carried out the import process and did not have a clear Standard Operational Procedures or standard time for the total days needed from the time the dealer order was received by the supplier and informed the importing company that ordered goods were received by the dealer so that the company requires mapping of import business process. Mapping of business process using the method of participatory observation and validation is done through interview. The import process duration can be tolerated by the dealer, using descriptive statistical analysis of secondary data. From the scatterplot data at each dealer, the higher value of the item, the dealer tends to complain about the length of time the goods are received. The possibility of the process duration that dealer can tolerate with a certain level of dissatisfaction can be proposed as a standard service process time.

Keyword : Import, motorcycle spareparts, Standard Operational Procedure (SOP), business process mapping

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| UNGKAPAN TERIMA KASIH | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | vii |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 2 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 3 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.6 Sistematika Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN TEORITIS | 6 |
| 2.1 Pengertian Impor | 6 |
| 2.1.1 Kelompok Importir | 6 |
| 2.1.2 Tanggung Jawab Importir | 8 |
| 2.1.3 Prosedur Impor | 8 |
| 2.2 Suku CadangMotor | 10 |
| 2.3 Motor Besar | 11 |
| 2.4 Ikonik | 12 |
| 2.5 Proses Bisnis | 12 |
| 2.6 Pemetaan Proses Bisnis | 12 |
| 2.7 <i>Flow Chart</i> | 13 |
| 2.8 Standar Operasional Prosedur (SOP) | 13 |
| 2.99 Penelitian Sebelumnya | 13 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 14 |
| 3.1 Metode Penelitian | 18 |
| 3.2 Objek Penelitian | 18 |
| 3.3 Sumber Data | 18 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 19 |
| 3.4.1 Observasi | 19 |
| 3.4.2 Dokumentasi | 20 |
| 3.4.3 Wawancara | 20 |

| | |
|--|----|
| BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN | 22 |
| 4.1 Proses Impor <i>Spareparts</i> Motor Besar Ikonik | 22 |
| 4.1.1 Pembahasan Atas Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Personil pada Proses Impor <i>Spareparts</i> Motor Besar Ikonik | 27 |
| 4.2 Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer A</i> | 29 |
| 4.3 Scatterplot Data <i>Total Amount</i> Nilai Barang Suku Cadang <i>Dealer A</i> | 30 |
| 4.4 Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer B</i> | 31 |
| 4.5 Scatterplot Data <i>Total Amount</i> Nilai Barang Suku Cadang <i>Dealer B</i> | 32 |
| 4.6 Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer C</i> | 33 |
| 4.7 Scatterplot Data <i>Total Amount</i> Nilai Barang Suku Cadang <i>Dealer C</i> | 34 |
| 4.8 Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer D</i> | 35 |
| 4.9 Scatterplot Data <i>Total Amount</i> Nilai Barang Suku Cadang <i>Dealer D</i> | 36 |
| 4.10 Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer E</i> | 37 |
| 4.11 Scatterplot Data <i>Total Amount</i> Nilai Barang Suku Cadang <i>Dealer E</i> | 38 |
| 4.12 Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer F</i> | 39 |
| 4.13 Scatterplot Data <i>Total Amount</i> Nilai Barang Suku Cadang <i>Dealer F</i> | 40 |
| 4.14 Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer G</i> | 41 |
| 4.15 Scatterplot Data <i>Total Amount</i> Nilai Barang Suku Cadang <i>Dealer G</i> | 42 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 43 |
| 5.1 Kesimpulan | 43 |
| 5.2 Saran | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | 46 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|--|----|
| Gambar 4.1 | Pemetaan Proses Bisnis Impor Suku Cadang Motor Besar Ikonik | 24 |
| Gambar 4.2 | Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer A</i> | 29 |
| Gambar 4.3 | <i>Scatterplot Data Total Amount Nilai Barang Suku Cadang Dealer A</i> | 30 |
| Gambar 4.4 | Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer B</i> | 31 |
| Gambar 4.5 | <i>Scatterplot Data Total Amount Nilai Barang Suku Cadang Dealer B</i> | 32 |
| Gambar 4.6 | Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer C</i> | 33 |
| Gambar 4.7 | <i>Scatterplot Data Total Amount Nilai Barang Suku Cadang Dealer C</i> | 34 |
| Gambar 4.8 | Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer D</i> | 35 |
| Gambar 4.9 | <i>Scatterplot Data Total Amount Nilai Barang Suku Cadang Dealer D</i> | 36 |
| Gambar 4.10 | Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer E</i> | 37 |
| Gambar 4.11 | <i>Scatterplot Data Total Amount Nilai Barang Suku Cadang Dealer E</i> | 38 |
| Gambar 4.12 | Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer F</i> | 39 |
| Gambar 4.13 | <i>Scatterplot Data Total Amount Nilai Barang Suku Cadang Dealer F</i> | 40 |
| Gambar 4.14 | Histogram Data Lama Waktu Pengiriman Suku Cadang ke <i>Dealer G</i> | 41 |
| Gambar 4.15 | <i>Scatterplot Data Total Amount Nilai Barang Suku Cadang Dealer G</i> | 42 |

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Lama Waktu Penerimaan Barang di Tiap *Dealer (Hari)*..... 43

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1 Data Pengiriman Suku Cadang Motor Selama Oktober 2017-Oktober 2018 | 50 |
| Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan Narasumber 1 | 54 |
| Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Narasumber 2 | 56 |
| Lampiran 4 Foto Wawancara dengan Narasumber 1 | 58 |
| Lampiran 5 Foto Wawancara dengan Narasumber 2 | 59 |
| Lampiran 6 Contoh <i>Order Acknowledgement</i> (OA)..... | 60 |
| Lampiran 7 Contoh Pemberitahuan Impor Barang (PIB) | 61 |
| Lampiran 8 Contoh Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) | 62 |
| Lampiran 9 Contoh <i>Delivery Note</i> (DN) | 63 |