

**ANALISIS PERANCANGAN PERBAIKAN PROSES BISNIS
MENGUNAKAN METODA *STREAMLINED PROCESS
IMPROVEMENT* PADA PT MORA TELEMATIKA
INDONESIA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik



Anissa Indrastuti

1182903002

**PROGRAM STUDI STRATA SATU TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Anissa Indrastuti
NIM : 1182903002
Program Studi : Teknik Industri
Fakultas : Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK)
Judul Skripsi : Analisis Perancangan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metoda *Streamlined Process Improvement* Pada PT Mora Telematika Indonesia.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji 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 : Rizal Silalahi, Ir, MBA

 ()

Penguji I : Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng

 ()

Penguji II : Raden Jachryandestama, ST., MLSM (


)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 22 Agustus 2020

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Anissa Indrastuti
NIM : 1182903002
Tanda Tangan : 

Tanggal : 22 Agustus 2020

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

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

Nama : Anissa Indrastuti
NIM : 1182903002
Program Studi : Teknik Industri
Falkultas : Teknik dan Ilmu Komputer
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:

ANALISIS PERANCANGAN PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGUNAKAN METODA *STREAMLINED PROCESS IMPROVEMENT* PADA PT MORA TELEMATIKA INDONESIA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 : 22 Agustus 2020

Yang Menyatakan



Anissa Indrastuti

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana dalam bidang Teknik Industri pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) Universitas Bakrie.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Ir. Esa Haruman W., MSc., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer (FTIK) Universitas Bakrie.
2. Rizal Silalahi, Ir, MBA. selaku pembimbing skripsi atas waktu, saran dan segala bentuk bimbingan serta arahnya selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng. selaku ketua Program Studi Teknik Industri sekaligus dosen pembahas skripsi atas waktu, bantuan dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
4. Raden Jachryandestama, ST., MLSM selaku dosen pembahas skripsi atas waktu, bantuan dan saran yang telah diberikan kepada penulis.
5. Para dosen pengajar dan staf di Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie.
6. Kedua orang tua, Papa dan Mama serta adik penulis yang memberikan segala dukungan yang terbaik serta doa.
7. Gabby Devia Prastika Palmindo yang selalu menjadi partner penulis mulai dari D3 hingga menyelesaikan S1 ini bisa bersama-sama.
8. Teman-teman Teknik Industri yang selalu bisa menjadi teman belajar.
9. Fachrul Farizan atas dukungan, perhatian dan kesabaran selama penyelesaian pendidikan ini.

Jakarta, 22 Agustus 2020

Penulis

**ANALISIS PERANCANGAN PERBAIKAN PROSES BISNIS
MENGUNAKAN METODA *STREAMLINED PROCESS
IMPROVEMENT* PADA PT MORA TELEMATIKA
INDONESIA**

Anissa Indrastuti¹

ABSTRAK

Dalam penelitian ini terdapat beberapa tujuan untuk mendapatkan hasil aktivitas yang termasuk ke dalam *value added* dan *non-value added*, mendapatkan hasil dari penerapan *Streamlined Process Improvement* dan mendapatkan hasil dari skenario proses bisnis awal dan proses bisnis rekomendasi. Peneliti melakukan studi lapangan secara observasi ditempat penelitian sekaligus penyebaran kuesioner ke pelanggan objek penelitian, serta studi secara literatur. Peneliti menggunakan Oracle sebagai aplikasi pengolahan data scenario proses bisnis. Selain itu untuk metode analisis data, peneliti menggunakan *Streamlined Process Improvement*. Hasil penelitian mendapati bahwa terdapat aktivitas yang termasuk ke dalam *real-value added*, *business-value added* dan *non-value added*. Serta melakukan perancangan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan 12 *tools Business Process Improvement (BPI) streamlined*. Hasil skenario proses bisnis rekomendasi didapatkan *delivery time* yang lebih cepat.

Kata Kunci: Business Process, Business Process Improvement, Streamlined Process Improvement

¹ Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Bakrie

**ANALISIS PERANCANGAN PERBAIKAN PROSES BISNIS
MENGUNAKAN METODA *STREAMLINED PROCESS
IMPROVEMENT* PADA PT MORA TELEMATIKA
INDONESIA**

Anissa Indrastuti²

ABSTRACT

In this research there are some purpose to get results the activity of which belong to the non-value added value added and, to get the result of the application of streamlined processes improvement and to get the result of as-is process scenario business process recommendations scenario. Researchers conducted field studies in observation research and questionnaire to the customer research object, and literature studies. Researchers used an oracle as an application data processing scenario of business process. In addition to the method of the data analysis, researchers used these streamlined improvement. The results of the study found that there are real-value added activities, business-value added activities and non-value added activities. Designing the business process improvement by using 12 tools of Business Process Improvement (BPI). The results of the business process recommendations scenario make delivery time more faster than before.

Keywords: Business Process, Business Process Improvement, Streamlined Process Improvement

² Student of Industrial Engineering Program at Bakrie University

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
3.3.1. Manfaat Teoritis.....	5
3.3.2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Proses Bisnis.....	7
2.1.1 Definisi Process.....	7
2.1.2 Definisi Proses Bisnis.....	7
2.2 Klasifikasi Proses Bisnis.....	7
2.2.1. <i>Value Chain</i>	8
2.3 <i>Business Process Improvement</i>	8
2.3.1 Fase Perbaikan Proses Bisnis.....	8
2.3.2 Teknik Perbaikan Business Process.....	10
2.4 <i>Benchmarking</i>	11
2.4.1 Proses <i>Benchmarking</i>	11
2.5 <i>Value Analysis (Value-Added Analysis)</i>	12
2.6 Waktu Aktivasi Pelanggan Baru Pada Kompetitor ISP.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1 Metodologi Pemecahan Masalah.....	15
3.2 Studi Literatur.....	16
3.3 Pengumpulan Dan Pengolahan Data.....	17

3.4	Analisis Data.....	17
3.5	Kesimpulan.....	17
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		18
4.1.	Analisis Proses Bisnis.....	18
4.1.1.	Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini.....	18
4.1.2.	Skenario Proses Bisnis Saat Ini (<i>As-Is</i>).....	18
4.1.3.	Hasil Kuesioner Pelanggan Terhadap Proses Aktivasi Layanan Internet..	19
4.1.4.	<i>Benchmarking</i>	20
4.1.5.	<i>Value-Added Analysis</i>	22
4.2.	<i>Streamlining The Process</i>	24
4.2.1.	Rancangan Perbaikan Proses Bisnis.....	24
4.2.2.	Rekomendasi Proses Bisnis.....	26
4.2.3.	Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi.....	28
4.2.4.	Skenario Proses Bisnis Rekomendasi (<i>To Be</i>).....	29
4.4.	Perbandingan Skenario Proses Bisnis <i>Management Order Customer Enterprise</i> 30	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		31
5.1.	Kesimpulan.....	31
5.2.	Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....		32
LAMPIRAN.....		33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 2.3.1 Lima fase dari metode <i>Streamlined Process Improvement</i>	9
Gambar 2 2.5 Klasifikasi nilai aktivitas.....	12
Gambar 3 2.6 Rata-rata waktu aktivasi pelanggan baru dari kompetitor <i>Internet Service Provider (ISP)</i>	14
Gambar 4 3.1 Sistematika Pemecahan Masalah.....	16
Gambar 5 4.1.1 Bagan Alur Proses Bisnis <i>Management Order Customer Enterprise</i> Saat Ini (" <i>As Is</i> " Process).....	18
Gambar 6 4.2.3 Bagan Alur Proses Bisnis <i>Management Order Customer Enterprise</i> Rekomendasi (<i>To Be</i>).....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1.1 Total Subscriber Layanan GPON Pada Segmen Enterprise.....	2
Tabel 2 1.1 <i>Delivery Time</i> Produk Oxygen.id.....	3
Tabel 3 3.2 Referensi Studi Literatur.....	16
Tabel 4 4.1.2 Skenario Proses Bisnis <i>Management Order Customer Enterprise</i> Saat Ini (<i>As Is</i>).....	19
Tabel 5 4.1.3 Hasil Kuesioner Proses Aktivasi Layanan Oxygen.id.....	20
Tabel 6 4.1.4 <i>Benchmarking</i> PT MTI Dengan Kompetitor PT X.....	21
Tabel 7 4.1.5 <i>Value-Added Analysis</i>	22
Tabel 8 4.2.1 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis.....	24
Tabel 9 4.2.2 Rekomendasi Proses Bisnis.....	27
Tabel 10 4.2.4 Skenario Proses Bisnis <i>Management Order Customer Enterprise</i> Rekomendasi (<i>To Be</i>).....	29
Tabel 11 4.4. Perbandingan Skenario Proses Bisnis <i>Management Order Customer</i> <i>Enterprise</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Sales Order Report Confirmation Oracle</i> (Proses Bisnis Awal).....	33
Lampiran 2 <i>Sales Order Report Confirmation Oracle</i> (Proses Bisnis Rekomendasi)	34
Lampiran 3 <i>Order Management Oracle Financials Overview</i>	35