

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Indonesia khususnya di kota Bandung berkembang pesat seiring dengan persiapan bangsa menuju era persaingan bebas. Kondisi ini menuntut organisasi bisnis ataupun perusahaan untuk lebih meningkatkan daya saing agar tidak tersingkir dari kompetisi bisnis. Salah satu cara yang paling handal sebagai usaha bertahan dalam berbisnis adalah meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memuaskan pelanggan.

PT. Jaya Abadi Utama sebagai salah satu perusahaan yang membuat Panel Distribution *Box* (PDB) di Indonesia yang berlokasi di jalan telepon no.2 Bandung ini sebagian besar melayani order panel dari perusahaan-perusahaan. Banyak perusahaan yang telah menjadi pelanggan dari PT. Jaya Abadi Utama diantaranya adalah PT Kahatex, PT Kurnia Artha Pratiwi, PT Panasia Indosyntec, CV Sumber Sedayu, dll. Tetapi di balik itu, berdasarkan informasi yang dari perusahaan, ternyata masih ada pelanggan yang merasa belum puas dengan pelayanan yang yang diberikan oleh PT. Jaya Abadi Utama. Para pelanggan mengeluhkan adanya ketidaktepatan waktu penyelesaian panel listrik yang mereka pesan, bahkan ada pelanggan yang membatalkan order dikarenakan lamanya waktu penyelesaian order tersebut. Hal ini tentunya akan berdampak buruk dan merugikan perusahaan karena berakibat pada target pendapatan perusahaan yaitu sebesar Rp 400.000.000 per bulan menjadi tidak tercapai (Data historis perusahaan, 2008).

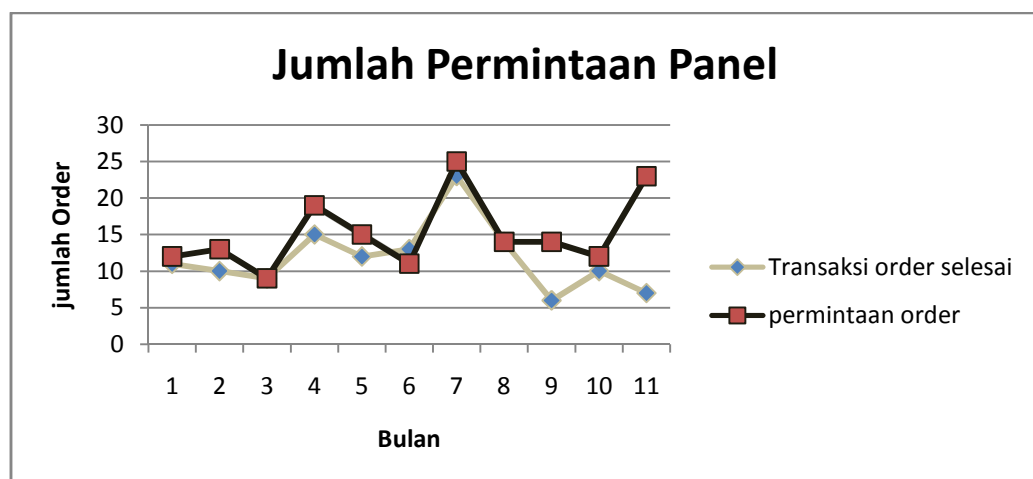
Terdapat beberapa faktor penyebab adanya permasalahan tersebut, seperti lamanya waktu proses penyelesaian order. Jika dibandingkan dengan pesaing sejenis di bidang industri pembuatan panel (*panel maker*) seperti PT Purnawarman Inti yang berlokasi di jalan Purnawarman no.53, perusahaan tersebut memiliki waktu penyelesaian order yang relatif lebih cepat yaitu sekitar 2 hari daripada PT Jaya Abadi Utama dimana waktunya bisa mencapai 3 sampai 4 hari. Ternyata di bagian produksi pun prosesnya belum berjalan baik, masih terdapat permasalahan, seperti belum adanya prosedur waktu proses yang baku, kejelasan dokumentasi proses, layout kurang mendukung, sumber daya manusia dan pelatan yang kurang memadai, dan lainnya. Tentu saja faktor-faktor tersebut akan semakin memperlama waktu penyelesaian order dan mengakibatkan adanya keterlambatan. Lamanya waktu proses penyelesaian order mengakibatkan perusahaan kehilangan order

dari pelanggannya. Cuplikan data yang menjelaskan kondisi tersebut dapat dilihat pada **Tabel 1.1** dan **Gambar 1.1**, yang menunjukkan bahwa jumlah transaksi order yang dapat diselesaikan oleh perusahaan belum optimal, 25.15 % dari keseluruhan permintaan tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan.

Kondisi demikian mengindikasikan perlu adanya perbaikan terhadap proses bisnis order panel listrik, sehingga dengan perbaikan proses bisnis ini diharapkan akan meningkatkan kecepatan waktu penyelesaian order, hal ini tentu saja membuat perusahaan dapat bertahan ditengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif.

Tabel 1.1 Jumlah Transaksi Order yang Selesai (Sumber : Perusahaan, 2008)

BULAN	JUMLAH PERMINTAAN ORDER	JUMLAH TRANSAKSI ORDER SELESAI	JUMLAH TRANSAKSI ORDER TIDAK TERPENUHI
Januari	12	11	1
Februari	13	10	3
Maret	9	9	0
April	19	15	4
Mei	15	12	3
Juni	11	8	3
Juli	25	23	2
Agustus	14	14	0
September	14	6	8
Oktober	12	10	2
November	23	7	16
TOTAL	167	125	42
%		74,85 %	25,15 %



Gambar 1.1 Data Jumlah Permintaan Panel Listrik (Sumber : Perusahaan, 2008)

Atas dasar tersebut, penelitian kali ini akan lebih fokus untuk membantu perusahaan memperbaiki proses dari segi waktu proses. Salah satu metode perbaikan yang dapat digunakan perusahaan untuk memperbaiki proses yang dirasa kurang efektif dan

efisien dari segi waktu seperti yang telah dijelaskan sebelumnya adalah metode *Business Process Improvement* (BPI).

Business Process Improvement (BPI) merupakan metode yang akan digunakan untuk membantu perusahaan menjalankan perbaikan secara berkelanjutan. Dengan perbaikan secara berkelanjutan yang dilakukan maka perusahaan akan dapat memberikan pelayanan optimal, cepat dan memuaskan pelanggan serta tetap dapat bersaing dengan kompetitor lain dibidang usaha sejenis.

Untuk mendukung perbaikan tersebut dilakukan pemodelan dan simulasi kondisi eksisting. Perbaikan pada sistem eksisting dapat dimodelkan dan disimulasikan sebelum diimplementasikan secara langsung. Hal ini bertujuan untuk mengevaluasi beberapa skenario perubahan yang ada dan meyakinkan bahwa perubahan yang dipilih telah bekerja dengan lebih baik dan optimal.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana merancang ulang perbaikan proses bisnis order barang di PT Jaya Abadi Utama dengan metode *Business Process Improvement* ?
2. Bagaimana mensimulasikan proses bisnis order barang di PT Jaya Abadi Utama ?
3. Bagaimana memodelkan dan mensimulasikan sistem produksi untuk mendukung usulan perbaikan proses bisnis order barang di PT Jaya Abadi Utama?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Merancang ulang perbaikan proses bisnis order barang di PT Jaya Abadi Utama dengan metode *Business Process Improvement*.
2. Mensimulasikan proses bisnis order barang di PT Jaya Abadi Utama.
3. Memodelkan dan mensimulasikan sistem produksi untuk mendukung usulan perbaikan proses bisnis order barang di PT Jaya Abadi Utama.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapatkan dari penelitian ini adalah :

1. Memberikan masukan kepada pihak manajemen PT Jaya Abadi Utama untuk mengambil kebijakan dalam hal perbaikan proses order panel *box* sehingga pelayanan terhadap customer dapat ditingkatkan.
2. Simulasi yang dibuat akan bermanfaat dalam penggambaran pelaksanaan proses order pada PT Jaya Abadi Utama sehingga dapat dianalisis lebih lanjut setiap informasi yang dapat mendukung perbaikan proses order sehingga demand dari customer dapat terpenuhi dan target perusahaan pun dapat tercapai.
3. Sebagai bahan pengetahuan dan informasi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan pengembangan lebih lanjut yang berkaitan dengan penelitian ini.

1.5 Batasan Masalah

1. Pada penelitian ini yang dimaksud proses order barang adalah meliputi proses order, proses produksi, sampai proses pengiriman. Namun, proses pengiriman pada penelitian ini hanya sampai pada tahap persiapan pengiriman, untuk pengiriman barang sampai ke tangan konsumen tidak menjadi pembahasan.
2. Objek penelitian ini adalah panel *box*, untuk produk perusahaan yang lain tidak menjadi bahasan dalam penelitian.
3. Dalam penelitian ini tidak membahas hal-hal yang berhubungan dengan biaya.
4. Penelitian ini hanya sampai pada tahap usulan perbaikan sedangkan pengukuran keberhasilan pada tahap implementasi dan monitoring tidak menjadi pembahasan.