BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pencapaian visi perusahaan perlu didukung oleh semua proses dalam perusahaan. Peningkatan Kapasitas produksi yang dibarengi dengan efisiensi produksi untuk menekan biaya produksi merupakan proses pencapaian visi perusahaan dari proses produksi. Perluasan wilayah pemasaran, promosi produk untuk menciptakan citra produk di masyarakat adalah langkah proses pemasaran produk dalam pencapaian visi perusahaan. Untuk mendukung proses pemasaran secara langsung terdapat proses penjualan yang meliputi proses penerimaan pesanan, proses administrasi penjualan, proses pendistribusian penjualan, yang kemudian proses penjualan ini terkait langsung dengan proses produksi.

Akhir – akhir ini Permintaan untuk produk kertas yang terus meningkat menyebabkan para produsen kertas menambah kapasitas produksi mereka. Penambahan kapasitas ini perlu didukung oleh proses penjualan yang cepat dan efisien, sehingga permintaan pasar yang besar dapat secara tepat dan cepat dipenuhi oleh produksi perusahaan.

Asia Pulp & Paper atau yang lebih dikenal dengan APP adalah sebuah perusahaan yang befungsi sebagai group bagi 10 perusahaan penghasil dan penjual bubur kertas atau pulp dan kertas yang terdapat di Indonesia, Cina, India dan

Malaysia. Dengan motto "**Pemasaran Global dan Fokus pada Asia**" APP terus melakukan peningkatan kapasitas produksi dan perluasan daerah pemasaran untuk menjawab peningkatan permintaan pasar dunia pada umumnya dan pasar Asia pada khususnya.

Susksesnya beberapa perusahaan dalam menerapkan *Business Process Reenginering* mendorong APP untuk mengimplemetasikan BPR ini pada perusahaannya. Khususnya melihat pasar yang luas serta untuk menghadapi pesaingan dari perusahaan sejenis, maka pihak manajemen APP bermaksud untuk memperbaiki proses penjualan yang ada. Selain bertujuan untuk meningkatkan volume penjualan proses perbaikan ini diharap dapat meningkatkan pelayanan terhadap konsumen.

1.2. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan sehingga memilih untuk melakukan reka ulang proses bisnis adalah

1. Waktu proses penjualan yang sekarang, dirasakan terlampau lama baik oleh pembeli maupun dari pihak APP sendiri. Khususnya waktu proses untuk penerimaan pesanan, dimana setiap pesanan perlu dikonfirmasikan kepada kantor pusat oleh kantor cabang, sehingga proses tersebut dapat memakan waktu 2 sampai 4 hari. Dimana disisi lain pembeli mengharapkan kecepatan dan ketepatan respon dari perusahaan.

2. Beban kerja yang cukup berat bagi para staff dan manajer yang berada di kantor pusat dan kantor cabang, yang disebabkan oleh banyaknya pekerjaan yang bersifat administratif yang harus dikerjakan.
3. Proses komunikasi antara kantor pusat dengan kantor cabang yang tersebar di seluruh dunia banyak menggunakan telepon dan faksimili saluran international, sehingga menyebabkan membengkaknya biaya opersional perusahaan untuk jasa telekomunikasi.
4. Perlu adanya rancangan atau rencana proses penjualan yang menunjang visi atau tujuan dari perusahaan. Yaitu sebuah rancangan proses penjualan yang dapat mengantisipasi peningkatan jumlah penerimaan pesanan yang berlipat ganda dimasa mendatang secara efisien, dan mampu menghadapi persaingan pelayanan proses penjualan dari perusahaan pada industri yang sejenis.

1.3. Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

- Melakukan analisa terhadap proses penjualan yang sedang berjalan dan kemampuan proses penjualan menghadapi peningkatan penerimaan pesanan di masa mendatang.
- Merancang proses penjualan yang lebih tepat bagi perusahaan dan sesuai dengan visi dan tujuan perusahaan di masa mendatang.

Manfaat yang diperoleh antara lain :

- Mempercepat waktu siklus dan waktu proses adminstrasi penjualan
- Meningkatkan pelayanan kepada pelanggan
- Mengurangi pekerjaan yang bersifat administratif *(paperwork)*
- Mengurangi resiko kegagalan implementasi proses baru, karena telah dilakukan simulasi sebelumnya.

1.4. Ruang Lingkup

Pembatasan permasalahan adalah sebagai berikut :

- Proses penjualan yang dimaksud adalah proses penjualan ekspor, mulai dari diterimanya pesanan sampai pada pengiriman pesanan.
- Menggunakan Extend sebagai *tool* untuk melakukan analisis, perancangan dan simulasi dari proses yang sedang berjalan dan yang diusulkan.
- Pembahasan mengenai biaya bersifat garis besar.

1.5. Sistematika Penulisan

Penyusunan tesis ini dibagi atas 5 bab yaitu :

Bab I, membahas latar belakang penulisan tesis, perumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penulisan tesis, serta ruang ringkup yang membatasi penulisan tesis.

Bab II, berisikan landasan teori yang dipergunakan dalam penulisan tesis. Antara lain membahas mengenai teknologi informasi, reka ulang proses bisnis, dan keterkaitan teknologi informasi dengan reka ulang proses bisnis, serta pembahasan

mengenai *cost benefit analysis*.

Bab III, pembahasan mengenai latar belakang perusahaan, penggunaan teknologi informasi perusahaan, dan proses penjualan yang sedang berjalan. Mengganalisa proses penjualan yang berjalan dengan membangun model, dan mensimulasikannya. Pada bagian akhir dilakukan pembahasan mengenai hasil simulasi dari proses yang sedang berjalan.

Bab IV, menulis tentang usulan perbaikan proses penjualan. Dari usulan tersebut kemudian dianalisa, dibuat model untuk disimulasikan. dan dilakukan pembahasan mengenai hasil simulasi dari masing –masing usulan. Setelah semua usulan dibahas maka dilakukan pemilihan usulan proses yang terbaik dengan cara pemberiaan nilai dan bobot untuk masing –masing usulan, serta dilakukan perhitungan. Sedangkan bagian akhir dari bab iv ini berisikan tentang implementasi yang dilakukan.

Bab V, bab terakhir dari penulisan tesis ini berisikan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penulisan tesis.