BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan persaingan didalam dunia usaha yang semakin ketat, dituntut adanya suatu strategi yang tepat untuk menghadapinya. Hal ini disebabkan tidak ada satu perusahaan yang dapat hidup tanpa bantuan perusahan lain. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terdapat suatu rangkaian ketergantungan antara perusahaan, meskipun besar ketergantungannya sangat berbeda-beda.

Perusahaan manapun juga, ingin agar pemilik dan manajemen dapat mengambil suatu keputusan bisnisnya secara tepat, baik isi keputusan maupun waktunya. Dalam keadaan demikian, pengambilan keputusan yang didukung oleh perkembangan teknologi informasi menjadikan informasi bukan hanya sebagai alat pendukung dalam proses kegiatan sehari – hari melainkan dapat digunakan sebagai sarana bagi organisasi, dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, pengendalian dan pemilihan strategi.

PT Djakarta Lloyd merupakan salah satu perusahaan bisnis pelayaran Samudra yang didukung oleh teknologi informasi, seiring dengan perkembangannya upaya – upaya perbaikan terus dilakukan.

Upaya perbaikan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti inovasi proses atau rekayasa ulang proses (Process Reengineering), yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kecepatan proses operasional layanan .

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari "Rekayasa ulang proses bisnis pelayaran Samudra PT. Djakarta Lloyd" adalah sebagai berikut :

1. Proses pelayanan pelanggan CY to CY
2. Proses pelayanan pelanggan CY to Door
3. Proses diatas dibatasi sampai dengan usulan dalam perencanaan
4. Aspek sosial budaya tidak diperhatikan

Adapun perbaikan dari proses di atas ditujukan untuk mengurangi siklus waktu pelayanan, agar pelanggan dapat merasa puas akan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan utama dari penulisan skripsi ini adalah melakukan studi untuk :

- Menganalisis dan merancang model proses layanan PT. Djakarta Lloyd.
- Melakukan simulasi pada model proses layanan PT. Djakarta Lloyd untuk mengukur dan membandingkan hasil yang didapat dari simulasi proses awal dan yang diusulkan.

Manfaat yang diharapkan dari penulisan skripsi ini adalah :

- Memberikan alternatif terbaik untuk peningkatan proses layanan PT. Djakarta Lloyd dengan mengurangi waktu siklus yang dibutuhkan.
- Mengurangi resiko kegagalan sebelum melakukan implementasi proses baru dan mensimulasikan terlebih dahulu
- Menambah kepuasan pelanggan dalam proses layanan karena waktu siklus pelayanan yang lebih singkat

1.4 Metodologi Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini, metode penelitian yang dipakai adalah:

1. Penelitian Perpustakaan (Library Research)

   Penelitian perpustakaan merupakan penelitian yang dilakukan atas dasar studi literatur, dalam hal ini dari buku-buku yang berhubungan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan masalah yang dibahas dalam skripsi ini. Hasil dari penelitian ini merupakan informasi yang bersifat teoritis dan merupakan pedoman dalam melakukan penelitian serta perbandingan dengan hasil yang dicapai. Literatur yang penulis gunakan dalam penulisan ini dapat dilihat pada halaman Daftar Pustaka.

2. Penelitian Lapangan

   Penelitian lapangan merupakan penelitian dengan maksud untuk mengumpulkan data atau informasi yang aktual secara langsung sehingga hasil-hasilnya dapat dipercaya kebenaranya. Untuk memperoleh data serta informasi yang

dibutuhkan, penulis mengadakan peninjauan ke bagian-bagian terkait yang ada. Adapun teknik yang dipakai untuk mengumpulkan data secara langsung adalah:

a. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah salah satu cara untuk mendapatkan data informasi dengan jalan mengadakan tanya jawab langsung kepada orang-orang yang terlibat dan mengetahui tentang objek penelitian tersebut. Dalam hal ini penulis melakuan wawancara terbuka dengan para pimpinan dan staff terkait dalam proses layanan.

b. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan adalah suatu cara pengumpulan data dengan meninjau langsung dilapangan untuk mengamati dan mencatat apa yang terjadi di lapangan. Pengamatan ini dilakukan untuk lebih mengetahui proses layanan, untuk membandingkan data yang diperoleh dari wawancara.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang diedarkan kepada pelanggan untuk mengetahui kepuasan pelangan terhadap proses layanan yang ada. Kuesioner ini dibuat untuk mendukung topik yang akan dibahas.

3. Pengolahan data dan Pelaporan hasil penelitian

Pengolahan data dan pelaporan hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak berupa aplikasi Extend + BPR, sehingga menghasilkan proses layanan yang lebih efektif dan efisien.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar maksud dari penelitian yang dilakukan berikut tahapannya dapat dipahami, maka penulisan dibagi dalam bab-baba dan masing-masing bab memiliki beberapa sub bab, sebagai berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini akan dibahas mengenai latar belakang yang melandasi diperlakukan penelitian, batasan-batasan terhadap penelitian dalam ruang lingkup, tujuan dan manfaat dari penelitian, metodologi penelitian yang dipakai serta sistematika penulisan laporan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan mengenai beberapa teori yang menjadi landasan untuk tulisan ini. Pertama akan diberikan gambaran umum mengenai Rekayasa Ulang Proses, permodelan, teori simulasi dan terakhir akan dijelaskan secara singkat mengenai Capre tools dan simbol – simbol yang digunakan pada tools tersebut.

BAB 3 PROSES YANG SEDANG BERJALAN

Bab ini berisikan informasi dan data awal yang diperlukan untuk memberikan gambaran menyeluruh dan sebagai pembanding terhadap proses yang diusulkan. Pertama akan dibahas mengenai sejarah perusahaan yang merupakan obyek dari penelitian lebih khusus lagi dilanjutkan dengan menjelaskan proses layanan terhadap pelanggan dan kemudian dilanjutkan dengan membahas data – data yang berhasil dikumpulkan dan

terkait secara langsung dengan pokok permasalahan model dan hasil analisis juga dibahas untuk dijadikan sebagai basis pengukuran terhadap kinerja rancangan proses baru.

BAB 4 RANCANGAN USULAN PROSES

Bab ini akan menjelaskan rancangan usulan proses layanan, membuat model dan menganalisis hasil simulasi dari model baru tersebut, hasil simulasi proses awal kemudian dibandingkan dengan hasil simulasi usulan proses.

BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir yang memuat garis besar hasil dari seluruh kegiatan yang dilakuan dalam penelitian dan dilengkapi saran-saran, baik terhadap perangkat lunak yang digunakan maupun terhadap obyak penelitian.