BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini, semua hal berjalan secara cepat dan banyak kemudahan yang disediakan, dan kemudahan itu bisa didapatkan salah satu sebabnya adalah perkembangan teknologi yang begitu pesat.

Perkembangan teknologi yang sangat cepat, mengakibatkan persaingan dalam bisnis yang lebih ketat. Informasi sangat mudah untuk didapatkan, batas-batas antar negara menjadi semakin tidak jelas sehingga perkembangan disuatu negara bisa dengan cepat dipelajari oleh negara yang lain.

Dunia semakin terhubung karena teknologi informasi khususnya jaringan yang menghubungkan setiap orang, perusahaam, dan negara. Dengan semakin ketatnya persaingan maka setiap bisnis yang akan didirikan dan yang sudah didirikan memerlukan suatu solusi yang bisa membawa bisnisnya tetap bertahan dan bahkan berkembang dalam situasi ini.

Perusahaan yang dibutuhkan sekarang adalah perusahaan yang fleksibel yang bisa menghadapi perubahan. Pada intinya jika ingin barang atau jasanya laku, pelanggan harus puas, jadi pelanggan adalah "raja" . Semua hal yang dilakukan harus berpusatkan pada pelanggan.

Banyak sekali contoh dalam melayani pelanggan terutama dalam memenuhi pesanan pelanggan perusahaan mengalami keterlambatan dan salah dalam

pengiriman sehingga pelanggan menjadi kesal dan tidak lagi kembali membeli barang di perusahaan itu. Hal ini sudah merupakan hal yang umum.

Kami tertarik meneliti hal ini karena pemenuhan order merupakan hal yang penting dalam pelayanan pelanggan, setiap pelanggan yang sudah memesan barang pasti sangat menantikan barangnya secepatnya sampai ketempatnya. Membuat pelanggan puas dalam hal pemenuhan pesanan merupakan hal yang sangat *strategic* untuk tetap bertahan dan memperluas pasar. Order yang sampai tepat waktu dan sesuai dengan nilai tambah tertentu merupakan daya saing yang sangat besar jika bisa dilakukan dengan baik.

Rekayasa Ulang Proses bisa melakukan hal itu dengan mempertimbangkan hal diatas. Persaingan yang ketat memerlukan perubahan radikal dalam perusahaan supaya bisa mengikuti arus. Perubahan secara *incremental* tidak menghasilkan output lebih dari perubahan secara radikal. Rekayasa Ulang menggunakan TI sebagai "*enabler*" sehingga perusahaan yang melaksanakan hal ini bisa tetap dalam persaingan.

1.2 Ruang Lingkup

Proses yang akan direkayasa ulang dalam pemenuhan pesanan dimulai dari sales sampai kepada penyetoran pembayaran oleh sales dengan memperhatikan asumsi yang ada :

- Investasi biaya tidak diperhitungkan
- Hanya menganalisa proses yang sedang berjalan lalu mendesain proses baru dan tidak termasuk pengimplementasiannya.

- Kriteria sukses adalah jika proses dalam jumlah yang sama menghasilkan waktu proses dan waktu tunggu yang lebih cepat.
- Satu sales maksimal mendapatkan 5 order tiap hari, dimana 1 sales order hanya untuk satu pelanggan.
- Simulasi dilakukan hanya pada proses inti bukan proses pendukung.
- Simulasi pada keseluruhan proses hanya ditujukan pada kegiatan inti sehari-hari dan diluar itu tidak termasuk dalam simulasi
- Software yang dipakai untuk mensimulasikan proses pemenuhan pesanan adalah Extend + BPR

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan yang hendak dicapai dari skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh penerapan rekayasa ulang taktis pada proses pemenuhan pesanan.
2. Menganalisis proses yang sedang berjalan dan membandingkan dengan proses yang didesain.
3. Membuat model untuk proses bisnis tersebut dan mensimulasikan sebelum diimplementasikan.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan skripsi ini adalah :

1. Mengurangi waktu siklus yang diperlukan untuk proses pemenuhan pesanan sampai pada proses pembayaran.
2. Dapat mengerti pelaksanaan proses yang sedang berjalan dengan lebih baik.

3. Membantu menajemen untuk menganalisis proses yang sedang berjalan dan proses yang didesain sehingga dapat di implementasikan

1.4 Metodologi Penelitian

Untuk mengumpulkan bahan-bahan yang diperlukan dalam menyusun skripsi ini. Maka dilakukan penelitian melalui 2 cara, yaitu :

1. Penelitian Kepustakaan

   Sumber bacaan diperoleh melalui buku-buku dan artikel-artikel yang ada di internet yang relevan dengan topik skripsi ini. Hasil-hasil yang diperoleh dari penelitian kepustakaan ini merupakan informasi-informasi yang bersifat teoritis dan menjadi pedoman penulis dalam melakukan penelitian yang dilakukan di lapangan.

2. Penelitian Lapangan.

   Selain penelitian kepustakaan, juga dilakukan penelitian lapangan, yakni mengumpulkan data dan informasi dengan mengadakan peninjauan/survey ke bagian-bagian yang terkait dalam proses pelayanan PT. Sungai Budi, sehingga setiap data yang diperoleh benar-benar bersifat akrual dan nyata.

   Adapun teknik-teknik yang digunakan dalam pengumpulan data secara langsung adalah sebagai berikut :

   a. Wawancara

      Wawancara adalah suatu metode yang dalam memperoleh datanya berasal dari pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang

dibahas. Wawancara dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang terlibat.

b. Observasi

Pengamatan langsung adalah suatu cara pengumpulan data dengan meninjau secara langsung ke lapangan untuk mencatat dan mengamati kejadian-kejadian dalam menjalankan proses pelayanan kepada pelanggan.

1.5 Sistematika Penulisan.

Sistematika penulisan dari Skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab ini akan di bahas mengenai latar belakang penulisan, ruang lingkup penulisan, tujuan dan manfaat penulisan, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 Landasan Teori

Pada bab ini akan dibahas mengenai teori-teori dan dasar-dasar dari Rekayasa Ulang Proses Bisnis (BPR), dimulai dengan pengertian rekayasa ulang proses bisnis, cara merekayasa ulang , extend + BPR , penjelasan simbol-simbol yang digunakan dalam permodelan.

BAB 3 Proses yang sedang berjalan

Pada bab ini akan dibahas tentang sejarah perusahaan yang merupakan objek dari penelitian dan proses-proses yang saat ini tengah berjalan di

PT Sungai Budi, yang meliputi proses penjualan, proses pengiriman sampai dengan proses penagihan kepada pelanggan, dan analisa mengenai hasil simulasi proses berjalan.

BAB 4 Hasil dan Rekomendasi

Pada bab ini akan dibahas mengenai rancangan rekayasa ulang proses bisnis yang dilengkapi dengan model-model dari perubahan proses yang diusulkan, tampilan grafik, hasil dari model yang diusulkan dan analisa hasil simulasi proses yang diusulkan.

BAB 5 Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari uraian pada bab-bab sebelumnya dan saran-saran yang dapat penulis berikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada PT. Sungai Budi.