

## **TUGAS AKHIR**

### ***BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* SEBAGAI DASAR PERBAIKAN PROSES PENERBITAN DOKUMEN *WORK COMPLETION CERTIFICATE (WCC)* DENGAN MENGUNAKAN METODE *STREAMLINING* DI PT XYZ**

**Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat  
Dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



**Disusun Oleh :**

Nama : Daryono  
NIM : 41608120080  
Program Studi : Teknik Industri

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2012**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : Daryono

N.I.M : 41608120080

Jurusan : Teknik Industri

Fakultas : Teknologi Industri

Judul Skripsi : *Business Process Improvement* Sebagai Dasar  
Perbaikan Proses Penerbitan Dokumen *Work Completion  
Certificate* (WCC) Dengan Menggunakan Metode *Streamlining* di  
PT XYZ

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Penulis,



[ Daryono ]

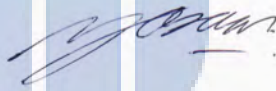
## LEMBAR PENGESAHAN

***Business Process Improvement* Sebagai Dasar Perbaikan Proses Penerbitan  
Dokumen *Work Completion Certificate (WCC)* Dengan Menggunakan  
Metode *Streamlining* di PT XYZ**

Disusun Oleh :

Nama : Daryono  
NIM : 41608120080  
Jurusan : Teknik Industri

Pembimbing,

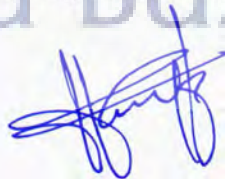


[Ir R Bagus Yosan, MT]

UNIVERSITAS

MENGETAHUI,  
Koordinator Tugas Akhir / Ketua Program Studi

MERCU BUANA



[Ir Muhammad Kholil MT]

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “*Business Process Improvement* Sebagai Dasar Perbaikan Proses Penerbitan Dokumen *Work Completion Certificate* (WCC) Dengan Menggunakan Metode *Streamlining* di PT XYZ” dengan baik. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana Teknik pada Jurusan Teknik Industri di Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan ini penulis turut mengucapkan terima kasih dan penghormatan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Muhammad Kholil, selaku Ketua Program Studi Teknik Industri dan Dosen Pembimbing dan Koordinator Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya serta kesabarannya hingga akhir penyusunan tugas akhir ini.
2. Bapak R.Bagus Yoson, selaku Dosen Pembimbing yang telah mensupport dan mengarahkan topik dan langkah-langkah dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Orang tua, istri tercinta serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan materil.
4. Pimpinan dan rekan-rekan kerja PT. XYZ yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh teman-teman Universitas Mercu Buana, Angkatan XI tahun 2007.
6. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas semua dukungannya.

Penulis sangat menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi rekan-rekan yang membutuhkannya.

Jakarta, Maret 2012

Daryono

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	
Halaman Pernyataan .....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Abstrak .....	iii
Abstraction .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vi
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	ix
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	4
1.5 Metodologi Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II     LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Definisi <i>Business Process Improvement</i> .....	8
2.2 Manfaat <i>Business Process Improvement</i> .....	8
2.3 Sasaran Utama <i>Business Process Improvement</i> .....	9
2.4 Dasar Pemilihan Bisnis Proses untuk diperbaiki .....	9
2.5 Fase-Fase Pada <i>Business Process Improvement</i> .....	10
2.6 Metode dalam Fase <i>Business Process Improvement</i> .....	12
2.7 Peta Bisnis Proses .....	14
2.8 Metode Pemetaan Bisnis Proses .....	15
2.8.1 Pemetaan Bisnis Proses dengan CLEAR (C) .....	15
2.8.2 Pemetaan Bisnis Proses dengan CLEAR (L) .....	17
2.8.3 Pemetaan Bisnis Proses dengan CLEAR (E) .....	18
2.8.4 Pemetaan Bisnis Proses dengan CLEAR (A) .....	20
2.8.5 Pemetaan Bisnis Proses dengan CLEAR (R) .....	22
2.9 Manajemen Operasi .....	23
2.9.1 Definisi Manajemen Operasi .....	23
2.9.2 Komponen-Komponen Pembentuk Manajemen Operasi ....	24
2.9.3 Ruang Lingkup Manajemen Operasi .....	27
2.10 Manajemen Rantai Suplai .....	28
2.10.1 Definisi Manajemen Rantai Suplai .....	28
2.10.2 Komponen Rantai Suplai .....	29
2.10.3 Permasalahan Manajemen Rantai Suplai .....	30
2.10.4 Aktivitas / Fungsi .....	30

BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	
3.1	Penelitian Pendahuluan .....	37
3.2	Identifikasi Masalah .....	37
3.3	Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian .....	37
3.3.1	Studi Lapangan .....	38
3.3.2	Studi Pustaka .....	38
3.4	Pengumpulan Data dan Pengolahan Data .....	39
3.5	Analisa Efektivitas dan Efisiensi .....	40
3.6	Kesimpulan dan Saran .....	42
BAB IV	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	
4.1	Data Umum Perusahaan .....	43
4.2	Identifikasi Input Output Proses .....	44
4.2.1	<i>Regional Part (Document Controller Regional)</i> .....	44
4.2.2	<i>Head Office Part (WCC / SF Controller Jakarta)</i> .....	45
4.2.3	Identifikasi <i>Quantity</i> PO Yang Sudah di <i>Goods Receipt</i> ....	46
4.2.4	Identifikasi <i>Value</i> PO Yang Sudah di <i>Goods Receipt</i> .....	47
4.2.5	Identifikasi Waktu Produksi PO ( <i>Workhours</i> ) .....	48
4.2.6	Identifikasi Waktu Siklus Eksisting terhadap WCC .....	49
4.3	Isi atau Kandungan Penting Dalam WCC .....	49
4.4	Alur Proses Penerbitan <i>Work Completion Certificate (WCC)</i> .....	53
BAB V	ANALISA PEMBAHASAN	
5.1	Analisa Proses Bisnis Eksisting .....	54
5.2	Analisa Proses Penerimaan & Pengecekan Dokumen dari Partner	55
5.3	Analisa Proses Pengiriman Dokumen ke <i>Head Office</i> .....	55
5.4	Analisa Proses Penerimaan, Pengecekan dan Persetujuan WCC ..	56
5.5	Analisa Penyebab Lamanya Proses dengan Diagram <i>Fish Bone</i> ..	56
5.6	Tindakan Perbaikan Sebagai <i>Improvement</i> Dari Proses Bisnis ....	58
5.6.1	<i>Streamlining</i> .....	58
5.6.2	Aplikasi terhadap Data dan Proses yang Ada .....	59
5.7	Perbandingan Hasil Perbaikan Sebelum dan Sesudah Proses Perbaikan .....	62
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1	Kesimpulan.....	64
6.2	Saran.....	66

Daftar Pustaka  
Lampiran

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 4.1	Data Quantity PO Periode Bulan Januari-November 2011	46
Tabel 4.2	Data Value PO Periode Bulan Januari-November 2011	47
Tabel 5.1	Perbandingan Hasil Perbaikan	62



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman	
Gambar 2.1	Core Processes	16
Gambar 2.2	Leveling from Global into Details	18
Gambar 2.3	Evaluation Metric	19
Gambar 2.4	Arrangement	21
Gambar 2.5	Relevant Information	23
Gambar 2.6	Komponen Pembentuk Manajemen Operasi	24
Gambar 2.7	Supply Chain Management	27
Gambar 3.1	Kerangka Metodologi Penelitian	36
Gambar 4.1	Grafik Quantity PO Periode Bulan Jan. - Nov. 2011	47
Gambar 4.2	Grafik Value PO Periode Bulan Jan. - Nov. 2011	48
Gambar 4.3	Teknik Penomoran WCC	49
Gambar 4.4	Alur Proses Penerbitan WCC	53
Gambar 5.1	Diagram Sebab Akibat Lamanya Waktu Proses	57
Gambar 5.2	Diagram Improvement Quantity PO GR Issued	59
Gambar 5.3	Diagram Improvement Value PO GR Issued	60
Gambar 5.4	Diagram Improvement Waktu Proses WCC GR Issued	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	1	: Form Dokumen Work Completion Certificate
Lampiran	2	: Alur Proses Work Completion Certificate



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA