



**PERBAIKAN PROSES BISNIS PADA PERUSAHAAN
PELUMAS DI BEKASI MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *MODEL-BASED AND INTEGRATED
PROCESS IMPROVEMENT (MIPI)***

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

EKO WIDODO GUSTANY

55313120051

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PERBAIKAN PROSES BISNIS PADA PERUSAHAAN
PELUMAS DI BEKASI MENGGUNAKAN
PENDEKATAN *MODEL-BASED AND INTEGRATED
PROCESS IMPROVEMENT (MIPI)***

TESIS

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana pada Program Magister Teknik Industr**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
EKO WIDODO GUSTANY


55313120051

**PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Proses Bisnis Pada Perusahaan Pelumas
Di Bekasi Menggunakan Pendekatan Metode
Model-Based And Integrated Process Improvement
Nama : Eko Widodo Gustany
NIM : 55313120051
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : 10 Februari 2016

Mengesahkan,
Pembimbing Utama



(Dr. Ir. Mohammad Hamsal, MSE)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Direktur
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi
Magister Teknik Industri



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa seluruh tulisan dan pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Perbaikan Proses Bisnis Pada Perusahaan Pelumas
Di Bekasi Menggunakan Pendekatan Metode
Model-Based And Integrated Process Improvement

Nama : Eko Widodo Gustnay

NIM : 55313120051

Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri

Tanggal :

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian, dan karya saya sendiri dengan arahan pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Teknik Industri, Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister (S2) pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, serta hasil pengolahannya yang dituliskan pada tesis ini, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Februari 2016


(Eko Widodo Gustany)

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

Tesis S2 yang tidak dipublikasi terdaftar dan tersedia di perpustakaan Universitas Mercu Buana, Kampus Menteng, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pad pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Referensi kepustakaan diperkanankan dicatat, tetapi pengutipan atas peringkasan hanya dapat dilakukan seizing pengarang dan harus disertai dengan kebiasaan ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizing Direktur Program Pascasarjana UMB.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, Tesis program S2 yang berjudul “Peningkatan Proses Bisnis Pada Perusahaan Pelumas Menggunakan Pendekatan Metode *Model-Based And Integrated Process Improvement*” ini dapat diselesaikan dengan lancar.

Tesis ini disusun tidak hanya sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pascasarjana Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana, tetapi juga sebagai implementasi bagi saya dalam menerapkan keilmuan yang telah didapat sesuai dengan bidang keilmuan yang telah ditempuh. Selain itu tesis ini mudah-mudahan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perbaikan kualitas pelayanan pada khususnya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tesis ini tidak akan selesai dan terlaksana dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, petunjuk, dan saran dari semua pihak. Pada kesempatan yang baik ini saya dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, khususnya kepada:

1. Dr. Ir. Mohammad Hamsal, MSE selaku dosen pembimbing selama penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir studi di Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Anggara Hayun, S.T, M.T dan Bapak Humiras Hardipurba, S.T, M.T selaku dosen penguji saat sidang tesis ini.
3. Segenap Dosen Magister Teknik Industri yang telah sukarela berbagi ilmu dan wawasan dari awal hingga akhir studi di Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Segenap Staf yang terlibat dalam pelayanan program studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
5. Ummi, Azzam, Nadia & Adzkiyyah, keluarga kecil ku atas dukungan, dan semangatnya yang luar biasa dalam membantu terselesaikannya studi dan tesis ini.

6. Teman-teman MTI angkatan 14, khususnya kelas Menteng, atas berbagi ilmu, keceriaan, dan dukungan selama kuliah di Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
7. Teman-teman, semua pihak yang telah membantu yang tidak disebutkan satu persatu, peneliti sampaikan terima kasih atas sumbangan yang telah diberikan dalam berbagai bentuk selama penyusunan tesis ini.

Hanya doa yang dapat peneliti panjatkan semoga Allah SWT berkenan membalas semua kebaikan Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman semuanya. Akhir kata, saya mengucapkan selamat membaca tesis ini semoga penelitian ini bermanfaat bagi Anda serta perkembangan ilmu dimasa kini dan yang akan datang.



Jakarta, 10 Februari 2016

(Eko Widodo Gustany)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Pembatasan Masalah	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Kajian Teori	7
2.1.1 Definisi Proses Bisnis	7
2.1.2 Metodologi <i>Model-based and Integrated</i> <i>Process Improvement</i>	16
2.1.3 Pelumas	27
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	31
2.3 Kerangka Berpikir	34
BAB III METODOLOGI	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Kebutuhan Data/ Informasi	35
3.3 Teknik Metode Pengumpulan Data	37
3.4 Teknik/ Metode Analisa	37
3.5 Langkah-langkah Penelitian	42
BAB IV DATA DAN ANALISIS	44
4.1 Profil Perusahaan	44
4.2 Pengumpulan Data	44
4.2.1 Kapasitas Produksi	44
4.2.2 Spesifikasi Produk dan Kualitas	45
4.2.3 Dukungan Teknologi	46

4.2.4	Infrastruktur dan Sumber daya	47
4.2.5	Identifikasi Pangsa Pasar dan Pelanggan	47
4.2.6	Data Problem Kualitas Produksi dan Keluhan Pelanggan	48
4.2.7	Identifikasi Pesaing	50
4.3	Pengolahan Data	50
4.3.1	Langkah ke-1 MIPI : <i>Understand Business Needs</i>	50
4.3.2	Langkah ke 2 MIPI : <i>Understand the Proces</i> ...	54
4.3.3	Langkah ke-3 MIPI: <i>Model and Analyse Process</i>	60
4.3.4	Langkah ke 4 MIPI: <i>Redesign Process</i>	62
BAB V	PEMBAHASAN	65
5.1	Temuan Utama Penelitian	65
5.1.1	Penyebab Permasalahan	65
5.1.2	Perbaikan dengan Metode MIPI	65
5.1.3	Perbandingan sebelum dan sesudah implementasi metode MIPI	75
5.2	Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu	76
5.3	Implikasi Temuan dan Manfaat Penelitian	77
5.4	Keterbatasan Penelitian	78
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	79
6.1	Kesimpulan	79
6.2	Saran	80
	DAFTAR PUSTAKA	81
	LAMPIRAN	
	Lampiran 1 Notulensi Rapat	83
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Konsumsi Pelumas Nasional 2007-2011	1
Tabel 1.2	Proyeksi konsumsi pelumas Indonesia, 2012 – 2017.....	2
Tabel 1.3.	Penjualan Pelumas tahun 2012 - 2014.....	3
Tabel 2.1	Definisi-definisi Proses Bisnis dengan Aspek Utamanya	8
Tabel 2.2	Langkah-langkah metodologi BPI menurut Kettinger	13
Tabel 2.3	Langkah-langkah metodologi BPI menurut Susan	14
Tabel 2.4	Aktifitas dan Teknik BPI	17
Tabel 2.5	Pemetaan metodologi BPI terhadap usulan struktur MIPI	20
Tabel 2.6	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel	36
Tabel 3.2	Verifikasi dan Validasi Model	38
Tabel 3.3	Stratifikasi Kategori Penyebab Utama Masalah	40
Tabel 3.4	<i>Quality Plan Inspection</i>	40
Tabel 3.5	<i>Failure Mode And Effect Analysis</i>	41
Tabel 3.6	<i>Process Improvement Matrix (PIM)</i>	41
Tabel 4.1	Kapasitas Produksi	44
Tabel 4.2	KPI Organisasi	53
Tabel 4.3	Value Added Analysis proses	61
Tabel 4.4	Stratifikasi Penyebab Utama Masalah Keluhan Pelanggan ...	64
Tabel 5.1	Quality Plan Incoming	66
Tabel 5.2	Penentuan <i>Rating</i> Faktor <i>Severity</i>	68
Tabel 5.3	Penentuan <i>Rating</i> Faktor <i>Occurance</i>	68
Tabel 5.4	Penentuan <i>Rating</i> Faktor <i>Detection</i>	69
Tabel 5.5	FMEA Keluhan Pelanggan " Product Bocor "	70
Tabel 5.6	<i>Process Improvement Matrix</i>	74
Tabel 5.7	Penelitian Terdahulu	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Market share</i> merek pelumas	2
Gambar 1.2	Grafik Keluhan Pelanggan dari Tahun 2012 – 2014	4
Gambar 2.1	Model Hubungan Pemasok Pelanggan	7
Gambar 2.2	Peta Proses ” <i>High-Level</i> ”	11
Gambar 2.3	Kontradiksi antara alur kerja <i>vertical</i> departemen dan proses <i>horizontal</i>	12
Gambar 2.4	Langkah-langkah metodologi BPI menurut Kettinger	13
Gambar 2.5	Langkah-langkah metodologi BPI menurut Susan	14
Gambar 2.6	Model Umum Tahapan MIPI	16
Gambar 2.7	Struktur Hirarki dari langkah Metodologi MIPI	17
Gambar 2.8	Format dasar diagram PIM	24
Gambar 2.9	Legend Task Map	26
Gambar 2.10	Diagram Kerangka Berpikir	34
Gambar 3.1	Contoh Proses Produksi	37
Gambar 3.2	Diagram Pareto	38
Gambar 3.3	Diagram Sebab Akibat	39
Gambar 3.4	Tahapan Penelitian	42
Gambar 4.1	Proses <i>Blending & Filling</i>	47
Gambar 4.2	Perkembangan Populasi kendaraan bermotor roda dua.....	47
Gambar 4.3	Grafik data Total Of Damage Tracking For Finish Product ..	48
Gambar 4.4	Contoh Tipe Defect Yang Menimbulkan Bocor	48
Gambar 4.5	Grafik Keluhan Pelanggan	49
Gambar 4.6	<i>Market share</i> merek pelumas di Indonesia	50
Gambar 4.7	Struktur Organisasi	51
Gambar 4.8	Matriks Analisis SWOT Organisasi	52
Gambar 4.9	Proses bisnis perusahaan pelumas	54
Gambar 4.10	Proses Perencanaan dan Pelaksanaan Penjualan	55
Gambar 4.11	Diagram alir proses pembuatan SO & DO	55
Gambar 4.12	Proses Pengadaan Bahan baku & Perencanaan Produksi	56
Gambar 4.13	Diagram alir proses perencanaan produksi	56

Gambar 4.14	Penerimaan, Penyimpanan dan Pengiriman	57
Gambar 4.15	Diagram alir proses penerimaan dan penyimpanan	57
Gambar 4.16	Proses Realisasi Produksi (<i>Blending</i>)	58
Gambar 4.17	Diagram Alir Proses <i>Blending</i>	58
Gambar 4.18	Proses Realisasi Produksi (<i>Filling</i>)	59
Gambar 4.19	Diagram Alir Proses <i>Filling</i>	59
Gambar 4.20	Pengendalian peralatan	60
Gambar 4.21	Diagram Pareto Jenis Keluhan Pelanggan 2014	63
Gambar 4.22	Diagram Sebab Akibat Masalah Bocor	70
Gambar 5.1	Grafik produk bocor di gudang FP sebelum dan sesudah MIPI	75
Gambar 5.2	Grafik Jumlah Keluhan Pelanggan Sebelum dan Sesudah MIPI	76

