



***BUSINESS PROCESS REENGINEERING* UNTUK
PENYEMPURNAAN PROSES KLAIM PROGRAM
CATERPILLAR STUDI PT TRAKINDO UTAMA HEAD
OFFICE JAKARTA**



**UNIVERSITAS
FATHUNATUN NIRWANA WATI
55110110171**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2015



***BUSINESS PROCESS REENGINEERING* UNTUK
PENYEMPURNAAN PROSES KLAIM PROGRAM
CATERPILLAR STUDI PT TRAKINDO UTAMA HEAD
OFFICE JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FATHUNATUN NIRWANA WATI**

55110110171

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2015

PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : *Business Process Reengineering* Untuk Penyempurnaan
Proses Klaim Program Caterpillar Studi PT Trakindo Utama
Head Office Jakarta

Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Fathunatun Nirwana Wati

NIM : 55110110171

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 04 Februari 2015

Pembimbing

UNIVERSITAS

Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT.

MERCU BUANA

Mengesahkan,

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



Prof. Dr. Didik J. Rachbini



Dr. Augustina Kurniasih, ME.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar –
benarnya bahwa semua pernyataan Karya Akhir ini :

Judul : ***Business Process Reengineering untuk
Penyempurnaan Proses Klaim Program Caterpillar
Studi PTTU Head Office Jakarta***

Bentuk Karya Akhir : Penyelesaian Masalah

Nama : Fathunatun Nirwana Wati

NIM : 55110110171

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 04 Februari 2015

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, akan karya akhir saya sendiri dengan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, November 2014



Fathunatun Nirwana Wati

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan Semesta Alam. Karena atas nikmat dan karunia-Nya, penulis diberikan kesehatan dan kemudahan. Banyak nikmat Allah SWT yang tercurahkan, sehingga terlalu sedikit yang Penulis sadari dan syukuri. Semoga Allah selalu mencurahkan rahmat dan ampunan dari segala dosa dan kekhilafan. Shalawat dan salam tidak lupa dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan keluarganya.

Penulis menyadari Tesis yang berjudul “*Business Process Reengineering* untuk Penyempurnaan Proses Klaim Program Caterpillar Studi PTTU Head Office Jakarta” ini, tidak dapat terselesaikan dengan baik, tanpa bantuan, dukungan dan bimbingan semua pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang berjasa, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan baik. Adapun pihak-pihak tersebut adalah :

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan, diskusi, saran maupun motivasi selama masa bimbingan penelitian ini.
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana
3. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan Staf Administrasi, Program Pasca Sarjana Program Studi Magister Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

4. Ayah dan Ibu yang telah membesarkan dan selalu mendoakan selama ini.
5. Puji Ruswanto, ST, Suamiku tercinta serta anakku Fritz Zabeer Ruswanto yang selalu memberikan doa, dukungan dan semangat selama ini.
6. Bapak Baskati Alamsyah yang selalu memberikan motivasi dan nasihat-nasihatnya
7. Teman – teman UMB Meruya dan Menteng yang selalu bekerja sama dalam perkuliahan dan menyelesaikan tesis ini.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan dalam pengantar ini.

Semoga dengan semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan yang senantiasa mendapat ridha dan balasan dari Allah SWT, Amin. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tesis ini masih jauh dari sempurna, untuk itu pada kesempatan ini penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan penyusunan dimasa-masa mendatang. Mohon ma'af atas segala kekurangan dan semoga bermanfa'at bagi semua pihak.

Jakarta, November 2014

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR GRAFIK	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.3.1 Maksud Penelitian	7
1.3.2 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Penelitian	7
1.4.2 Kegunaan Penelitian	8
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	10
2.3 Sumber Daya	12
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan	13

2.5 Proses Bisnis Perusahaan	17
2.6 Visi Misi Perusahaan	18
2.7 Divisi Marketing Industri	19
2.8 Divisi Marketing Support.....	19
2.9 Divisi Sales	20
2.10 Divisi Sales Support.....	21
2.11 Divisi Supply Chain Management	21
2.12 Struktur Organisasi	22
BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	23
3.1 Kajian Pustaka.....	23
3.1.1 Pengertian Klaim.....	23
3.1.2 Pengertian <i>Business Process</i>	23
3.1.3 Pengertian <i>Reengineering</i>	25
3.1.4 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR)	26
3.2 Caterpillar Program.....	30
3.2.1 <i>Inventory Reduction Program</i>	31
3.2.2 <i>Financial Program</i>	32
3.3 Penelitian Terdahulu	33
3.4 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB IV METODE PENELITIAN	38
4.1 Jenis/Desain Penelitian	38
4.2 Variabel Penelitian	38
4.2.1 Definisi Konsep	38
4.2.2 Definisi Operasional	39
4.3 Jenis dan Sumber Data	40
4.4 Teknik Pengumpulan Data	40
4.5 Populasi dan Sampel	41
4.6 Teknik Analisis	41

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
5.1 Hasil Penelitian	43
5.1.1 Identifikasi Proses	43
5.1.2 Melakukan Review Terhadap Proses Saat Ini.....	44
5.1.3 Melakukan Perancangan Bisnis Proses yang Akan Datang.....	49
5.1.4 Melakukan Pengujian Terhadap Rancangan Proses	54
5.2 Pembahasan.....	55
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
6.1 Kesimpulan	57
6.2 Saran	57
6.2.1 Saran untuk Perusahaan	57
6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	67



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Total Klaim Ditolak	3
Tabel 3.1 Prosentase Dukungan Harga	32
Tabel 3.2 Penelitian Terdahulu	33
Tabel 4.1 Variabel, Dimensi, Indikator, Jenis Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
Tabel 4.2 Informan Penelitian	40
Tabel 5.1 Rata-rata Keterlambatan Klaim (Hari) Program IRP dan <i>Financial</i> Program Tahun 2013	44
Tabel 5.2 Rata-rata (Hari) Dokumen Diperoleh	46
Tabel 5.3 Perbedaan Sebelum dan Sesudah dilakukan <i>Reengineering</i>	53
Tabel 5.4 Jumlah Keterlambatan Klaim setelah <i>Reengineering</i>	54
Tabel 5.5 Rata-rata (Hari) Dokumen Pendukung Diperoleh setelah <i>reengineering</i>	54

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Business Process Reengineering Cycle.....	29
Gambar 3.2 Bagan Kerangka Berfikir Penelitian	36
Gambar 5.1 Identifikasi Proses Klaim	43
Gambar 5.2 Bisnis Proses Saat Ini	47
Gambar 3.3 Usulan Bisnis Proses	52



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Total Klaim Ditolak.....	4
-------------------------------------	---



DAFTAR SINGKATAN

CAT : Caterpillar

HO : Head Office

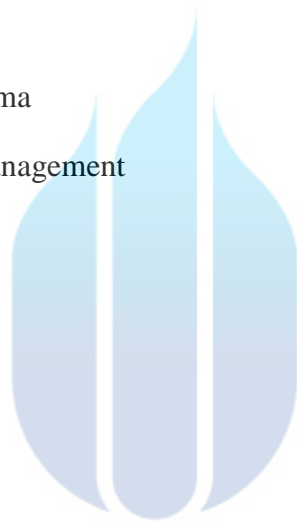
IOM : Inter Office Mail

IRP : Inventory Reduction Program

PO : Purchase Order

PTTU : PT Trakindo Utama

SCM : Supply Chain Management



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Data Klaim Ditolak 2013

Lampiran 2 : *Caterpillar Announcement Letter*

Lampiran 3 : Daftar Wawancara

