



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERANCANGAN PERBAIKAN BISNIS MENGGUNAKAN
METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* PADA
PRODUK TANAMAS DI PT ALFA NETWORK**

TESIS

**RESTY TARWIYATUL FALAH
55114120199**

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2019**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PERANCANGAN PERBAIKAN BISNIS MENGGUNAKAN
METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* PADA
PRODUK TANAMAS DI PT ALFA NETWORK**

TESIS

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

**RESTY TARWIYATUL FALAH
55114120199**

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2019**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Perancangan Perbaikan Bisnis Menggunakan *Metode Business Process Improvement* Pada Produk Tanamas Di PT Alfa Net)
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Resty Tarwiyatul Falah
NIM : 55114120199
Program : Magister Manajemen / Operational dan Produksi
Tanggal : Maret 2019

Mengesahkan
Pembimbing



Dr. Ir. Rosalendro Eddy Nugroho, MM

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen

U N I V E R S I T A S

MEKCU BUANA


Prof. Dr. Didik J. Rachbini


Dr. Aty Herawati, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Perancangan Perbaikan Bisnis Menggunakan *Metode Business Process Improvement* Pada Produk TANAMAS Di PT Alfa Net
Bentuk Tesis : Penelitian
Nama : Resty Tarwiyatul Falah
NIM : 55114120199
Program : Magister Manajemen / Operational dan Produksi
Tanggal : Maret 2019

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, Maret 2019



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Resty Tarwiyatul Falah', is written over the banknote.

Resty Tarwiyatul Falah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Perancangan Perbaikan Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Produk TANAMAS di PT ALFA NETWORK.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa Tesis ini tidak dapat diselesaikan tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang secara langsung dan tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini dengan Ikhlas. Secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada;

1. Kedua orang tua, adik-adik, suami dan anak yang dengan penuh kasih sayang dan kesabarannya mendorong penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih perbaikan bisnis TANAMAS khususnya di PT Alfa Net.
2. Dr. Rosalendo Eddy Nugroho, MM., sebagai dosen pembimbing yang telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan Tesis ini dari awal hingga Tesis ini dapat diselesaikan.

3. Dr. Ahmad Sutawijaya, M.Com., selaku Ketua Sidang Penguji yang telah banyak memberikan arahan kepada penulis demi kesempurnaan Tesis ini.
4. Dr. Dewi Nusraningrum, M.Si., selaku Dosen Penguji yang telah sabar dalam menguji dan mengarahkan penulis demi kesempurnaan Tesis ini.
5. Prof. Dr. -Ing Mudrik Alaydrus selaku Direktur Program Pascasarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan situasi kondusif di Fakultas.
6. Dr. Aty Herawati, M.Si., CFRM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen
Demikian juga penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh dosen dan staf administrasi Prodi Magister Manajemen,
7. Rekan-rekan kerja yang telah menaruh simpati dan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.

Penulis

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	7
1.3. Rumusan Masalah	7
1.4. Batasan Masalah.....	8
1.5. Tujuan Penelitian	8
1.6. Manfaat Penelitian	9
BAB II DISKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	10
2.2. Produk dan Layanan.....	14
2.3. Sumber Daya dan Aset.....	18
2.4. Tantangan Bisnis Perusahaan.....	21
BAB III KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
3.1. Pengertian Komplain.....	25
3.2. Proses Bisnis.	26

3.3. <i>Business Process Improvement</i>	26
3.4. <i>Fishbone Analysis</i>	30
3.5. <i>Business Process Modelling Notation</i>	31
3.6. Penelitian Terdahulu	32
3.7. Kerangka Pemikiran.....	40
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1. Jenis / Desain Penelitian.....	41
4.2. Variabel Penelitian	42
4.3. Jenis dan Sumber Data	43
4.4. Teknik Pengumpulan Data	44
4.5. Populasi dan Sampel	44
4.6. Teknik Analisis	45
4.7. Alur Penelitian.....	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian	48
5.1.1. Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini	48
5.1.2. Rancangan Perbaikan Proses Bisnis.....	59
5.1.3. Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi.....	61
5.1.4. Simulasi Perbaikan	69
5.1.5. Evaluasi Hasil Perbaikan.....	69
5.8. Pembahasan Hasil Penelitian	73
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	77
6.2. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi PT ALFA NET.....	20
Gambar 4.1. Fase BPI	41
Gambar 4.2. Metodologi Penelitian	41
Gambar 4.3. Bagan Alur Metodologi.....	47
Gambar 5.1. Bagan Struktur Organisasi Internal TANAMAS(As Is)	49
Gambar 5.2. Business Process Mapping (As Is)	51
Gambar 5.3. BPMN Development Sistem.....	53
Gambar 5.4. BPMN Migrasi Production.....	54
Gambar 5.5 Diagram <i>Fishbone</i> TANAMAS.....	56

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jenis Komplain Sistem TANAMASA	4
Tabel 2.1	Jumlah Karya PT ALFA NET	18
Tabel 3.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 4.1	Variabel Penelitian	43
Tabel 5.1	Permasalahan Proses Bisnis	57
Tabel 5.2	Analisis Aktivitas Proses Bisnis Development Sistem	59
Tabel 5.3	Rancangan Perbaikan Proses Bisnis.....	61
Tabel 5.4	Perbaikan Process Bisnis Development Sistem TANAMAS	64
Tabel 5.5	Perbaikan Process Bisnis Migrasi Production.....	66
Tabel 5.6	Rekapitulasi Dampak Efektif dan Efisien	70
Tabel 5.7	Jumlah Komplain Setelah Dilakukan Perbaikan Proses Bisnis	71
Tabel 5.8	Perbandingan Jumlah Komplain	73

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. Data Klaim PT ALFANET	2
Grafik 1.2. Data Komplain Produk PT ALFANET	3
Grafik 1.3. Perbandingan Jumlah Transaksi dan Jumlah Komplain.....	5
Grafik 5.1. Grafik Perbandingan Jumlah Komplain.....	72



U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Report Jumlah Transaksi	83
Lampiran 2. Report Jumlah Komplain	84
Lampiran 3. Daftar Wawancara	85
Lampiran 4. Struktur Perusahaan Setelah Perbaikan	89
Lampiran 5. <i>Change Management Form</i>	90
Lampiran 6. <i>Change Request Form</i>	95
Lampiran 7. Contoh Skrip Testing Web Master, Klien, Stress Test.....	97
Lampiran 8. <i>Standard Operasional Procedure</i>	99
Lampiran 9. <i>Manual Guide Web Klien</i>	101
Lampiran 10. <i>Manual Guide Web Master</i>	102
Lampiran 11. <i>Manual Guide Mobile Banking</i>	103

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA

DAFTAR SINGKATAN

1. ATM : Anjungan Tunai Mandiri
2. Bisdev : Business Development
3. EDC : Electronic Data Capture
4. IT Dev : Information and Technology Development
5. IT Implementation : Informasi dan Teknologi Implementasi
6. QC : Quality Control
7. SIT : *System* Integration Test
8. SOP : Standard Operating Procedure
9. UAT : User Acceptance Test

U N I V E R S I T A S

MERCU BUANA