



**PERBAIKAN PROSES BISNIS DALAM UPAYA PENINGKATAN
EFISIENSI PROSES MELALUI PENDEKATAN *MODEL BASED
AND INTEGRATED PROCESS IMPROVEMENT* (MIPI) PADA
*CENTRAL WAREHOUSE PT. TIGARAKSA SATRIA, TBK***

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Oleh:
**SUARNO R
55112120297**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**



**PERBAIKAN PROSES BISNIS DALAM UPAYA PENINGKATAN
EFISIENSI PROSES MELALUI PENDEKATAN *MODEL BASED
AND INTEGRATED PROCESS IMPROVEMENT* (MIPI) PADA
*CENTRAL WAREHOUSE PT. TIGARAKSA SATRIA, TBK***

TESIS

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen**

MERCU BUANA

Oleh:

**SUARNO R
55112120297**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

ABSTRACT

This research aims to implement a process business improvement methodology at PT. Tigaraksa Satria, Tbk especially in Outbond Delivery to Customer process through the Model-based and Integrated Process Improvement (MIPI), created by Sola Adesola and Tim Baines. Although there are many methods have been developed, practitioner still found difficulties when implementing the methods. MIPI shows a holistic, structured and procedural guidance for improving business processes. MIPI implementation is expected not only to meet the customer requirement, but also to run business effectively and efficiently in order to compete in nowadays dynamic and competitive market. Therefore, practitioners can have structured steps which are consistent and efficient when improving business process. The case study was taken at Central Warehouse which identified business needs and problem areas using MIPI Method. As-is process mapping was also conducted to capture current business process architecture. Using Functional Flowchart and Value Added Analysis the organization can identify the waste that occurs in business activity. Action plan created in to a matrix, called the Performance Improvement Matrix (PIM) as a roadmap for process improvement plan. At the end of this research was conducted an operational performances benchmark pertaining before and after implementing MIPI method in the organisation and efficiency achieved.

Key Words: *MIPI Method, Business Process Improvement, Functional Flowchart, Value Added Analysis, PIM, Efficiency*

MERCU BUANA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan sebuah metode peningkatan proses bisnis pada PT. Tigaraksa Satria, Tbk khususnya pada proses *Outbound Delivery to Customer* melalui pendekatan *Model Based and Integrated Process Improvement (MIPI)*, yang diciptakan oleh Sola Adesola dan Tim Baines. Meskipun telah banyak dikenalkan metode peningkatan proses bisnis, para praktisi menemukan banyak kendala saat menerapkan metode-metode tersebut. MIPI merupakan sebuah panduan yang holistik, terstruktur dan prosedural untuk meningkatkan proses bisnis. Implementasi MIPI diharapkan dapat memenuhi persyaratan pelanggan, dan juga untuk mencapai efisiensi dan efektifitas bisnis agar dapat terus bersaing. Dengan demikian, para praktisi menerapkan langkah-langkah terstruktur yang konsisten dan efisien saat digunakan dalam peningkatan proses bisnis. Studi kasus dilaksanakan pada sebuah *Central Warehouse* yang mengidentifikasi kebutuhan bisnis dan masalah-masalah menggunakan pendekatan langkah-langkah MIPI untuk menunjukkan proses bisnis yang perlu dilakukan perbaikan. Pemetaan proses “*as-is*” juga diadakan untuk menggambarkan proses bisnis yang ada. Dengan menggunakan diagram alir (*Functional Flowchart*) dan *Value added Analysis* dapat diidentifikasi pemborosan pada proses bisnis. Rencana tindakan dituangkan ke dalam sebuah matriks, yang disebut *Performance Improvement Matrix (PIM)* sebagai sebuah *roadmap* untuk rencana peningkatan proses. Pada akhir penelitian ini, dilakukan perbandingan sebelum dan sesudah implementasi MIPI pada indikator kinerja operasional serta efisiensi yang dicapai.

Kata Kunci: Metode MIPI, Peningkatan Proses Bisnis, Diagram Alir, *Value Added Analysis*, PIM, Efisiensi

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini:

Judul : Perbaikan Proses Bisnis melalui pendekatan *Model-Based and Integrated Process Improvement (MIPI)* pada *Central Warehouse* PT. Tigaraksa Satria, Tbk
Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis
Nama : Suarno R
NIM : 55112120297
Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen
Tanggal : 1 Maret 2016

Merupakan hasil studi pustaka penelitian lapangan dan karya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program studi magister manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di Perguruan Tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 1 Maret 2016



PENGESAHAN KARYA AKHIR

Judul : Perbaikan Proses Bisnis melalui pendekatan *Model-Based and Integrated Process Improvement (MIPI)* pada *Central Warehouse* PT. Tigaraksa Satria, Tbk

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Suarno R

NIM : 51121204

Program : Pasca Sarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2016

Mengesahkan:

Dosen Pembimbing Utama


Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT

Direktur Pasca Sarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Progam Studi

Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkah rahmat dan hidayah-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan Karya Akhir yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada program Pascasarjana Studi Magister Manajemen di Universitas Mercu Buana.

Selama melakukan dan menyusun penelitian karya akhir ini, penulis memperoleh banyak dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya terutama kepada :

1. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, SE, MT selaku pembimbing utama yang telah membimbing sampai selesainya thesis ini.
2. Ibu Dr. Augustina Kurniasih, ME selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana
3. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dr. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana
5. Para Dosen pengajar Magister Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan wawasan baru dan luas.
6. Bapak Eddy Sutisna selaku IT Director di PT. Tigaraksa Satria, Tbk
7. Bapak Heri Gunawan selaku IT Head di PT. Tigaraksa Satria, Tbk
8. Bapak David Chandra selaku Logistic Head di PT. Tigaraksa Satria, Tbk
9. Rekan Kerja team IT dan team Logistic PT. Tigaraksa Satria, Tbk yang telah membantu dan mendukung proses penelitian.
10. Rekan-rekan di Program Magister Manajemen angkatan XXI yang telah membagikan pengalaman-pengalaman dalam profesi masing-masing dan sangat membantu dalam proses perkuliahan.
11. Orang tua yang telah memberikan kasih sayang serta dukungan yang tinggi dalam menempuh setiap jenjang pendidikan

12. Istri dan anak-anak saya (Zalfa L. Azzahra dan M. Ariq Fadhila) atas dukungan, doa dan semangat yang tinggi.

Semoga semua yang memberikan kontribusi dalam penyelesaian karya ilmiah ini diberkati oleh Allah SWT dan kiranya hasil penulisan ini dapat memberi sumbangsih dalam pengembangan industri distribusi serta perkembangan perekonomian Bangsa dan Negara Indonesia.

Jakarta, 1 Maret 2016

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
PERNYATAAN	v
PENGESAHAN KARYA AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan penelitian	7
1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	9
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.2 Lingkup Bidang Usaha	10
2.3 Sumber Daya	12
2.4 Tantangan Bisnis	17
2.5 Proses Bisnis	18
BAB III KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	23
3.1 Teori	23
3.2 Penelitian Terdahulu	50
3.3 Kerangka Pikir.....	54
BAB IV METODE PENELITIAN	55
4.1 Jenis Desain Penelitian.....	55
4.2 Variabel Penelitian	55
4.2.1. Definisi Konsep	56
4.2.2. Definisi Operasional	57
4.3 Jenis dan Sumber Data	57
4.4 Teknik Pengumpulan Data	58
4.5 Teknik Analisis Data	59
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	63
5.1 Hasil Penelitian	63
5.2 Pembahasan	96

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	105
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kinerja <i>Central Warehouse</i> Pondok Ungu-Tigaraksa	3
Gambar 2.1 Produk Tigaraksa	11
Gambar 2.2 Visi Misi Perusahaan	15
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	16
Gambar 2.4 Alur Distribusi	18
Gambar 2.5 Proses Utama <i>Central Warehouse</i>	19
Gambar 2.6 Proses penerimaan barang	20
Gambar 2.7 Proses pengiriman barang	22
Gambar 3.1 Model Hubungan Pemasok-Pelanggan	25
Gambar 3.2 Model umum dari Peningkatan Proses Bisnis	31
Gambar 3.3 Struktur Hirarki Dari Langkah Metodologi MIPI	32
Gambar 3.4 Simbol-Symbol yang Digunakan Pada <i>Flowchart</i>	41
Gambar 3.5 Bagan Kerangka Pemikiran Penelitian	54
Gambar 5.1 Proses Bisnis Umum <i>Central Warehouse</i> Pondok Ungu	65
Gambar 5.2 Proses Penanganan <i>Order to Delivery</i> (as is)	67
Gambar 5.3 Proses Penanganan <i>Warehouse Picking</i> (as is).....	69
Gambar 5.4 <i>Warehouse Layout</i> (as is)	71
Gambar 5.5 Proses Penanganan <i>Transportation</i> (as is).....	73
Gambar 5.6 Proses Penanganan <i>Order to Delivery</i> (to be)	80
Gambar 5.7 Proses Penanganan <i>Warehouse Picking</i> (to be)	81
Gambar 5.8 <i>Warehouse Layout</i> (to be).....	85
Gambar 5.7 Proses Penanganan <i>Transportation</i> (to be).....	87
Gambar 5.10 Perbandingan <i>Order to Delivery</i>	96
Gambar 5.11 Perbandingan <i>Warehouse Picking</i>	97
Gambar 5.12 Perbandingan <i>Transportation</i>	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Produk	12
Tabel 2.2 Daftar Cabang.....	15
Tabel 2.3 Daftar Karyawan.....	17
Tabel 3.1 Perbandingan Karakteristik <i>Process Improvement</i> , <i>Process Redesign</i> dan <i>Process Reengineering</i>	29
Tabel 3.2 Aktifitas langkah dan Teknik BPI	33
Tabel 3.3 Kategori pemborosan	43
Tabel 3.4 Tabel Perbandingan Dengan Penelitian Terdahulu	50
Tabel 4.1 Definisi Operasional	57
Tabel 4.2 Rincian Kegiatan Mengidentifikasi Kebutuhan Proses Bisnis	59
Tabel 4.3 Rincian Kegiatan Mengidentifikasi Proses Bisnis Awal	60
Tabel 4.4 Rincian Kegiatan Analisis Proses Bisnis	60
Tabel 4.5 Rincian Kegiatan Merancang Proses Bisnis Usulan	61
Tabel 5.1 Kebutuhan Proses Bisnis	64
Tabel 5.2 Kategori produk (<i>as is</i>)	70
Tabel 5.3 Identifikasi <i>value added analysis</i> pada proses penanganan <i>order to delivery</i>	76
Tabel 5.4 Identifikasi <i>value added analysis</i> pada proses <i>warehouse picking</i>	77
Tabel 5.5 Identifikasi <i>value added analysis</i> pada proses transportasi	78
Tabel 5.6 Kategori Produk (<i>to be</i>)	82
Tabel 5.7 Rencana Implementasi	88
Tabel 5.8 Perbandingan proses bisnis dan kategori <i>streamlining</i>	89
Tabel 5.9 Data waktu kerja	95
Tabel 5.10 <i>Process Improvement Matrix</i>	95
Tabel 5.11 <i>Picking Time Standard</i>	101
Tabel 5.12 Klasifikasi lokasi berdasarkan produk dan area	102