

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. Hence, 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*

UNIVERSITAS
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