



**PERBAIKAN PROSES *ORDER CUSTOMER* DENGAN
KAIZEN - STUDI PADA DEPARTEMEN *SALES* DI
PERUSAHAAN PEMOTONGAN BAJA DI BEKASI**

TESIS

UN JULIASARI PRASETYA
55313120028
MERCU BUANA

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

2015



**PERBAIKAN PROSES *ORDER CUSTOMER* DENGAN
KAIZEN - STUDI PADA DEPARTEMEN *SALES* DI
PERUSAHAAN PEMOTONGAN BAJA DI BEKASI**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Teknik Industri**

JULIASARI PRASETYA

55313120028

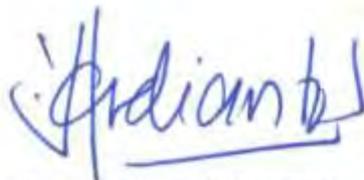
**PROGRAM MAGISTER TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

PENGESAHAN TESIS

Judul : Perbaikan Proses *Order Customer* dengan *Kaizen* - Studi
pada Departemen *Sales* di Perusahaan Pemotongan Baja di Bekasi
Nama : Juliasari Prasetya
N I M : 55313120028
Program : Pascasarjana – Program Magister Teknik Industri
Tanggal : Februari 2016

Mengesahkan,

Pembimbing



(Ir. Hardianto Iridiastadi, MSIE, Ph.D)

Direktur

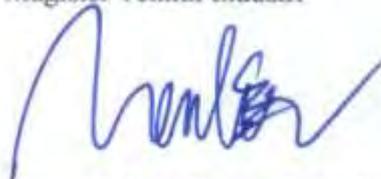
Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi

Magister Teknik Industri



(Dr. Lien Herliani Kusumah, MT)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

PERNYATAAN

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

Judul : Perbaikan Proses *Order Customer* dengan *Kaizen* - Studi
pada Departemen *Sales* di Perusahaan Pemotongan Baja di Bekasi
Nama : Juliasari Prasetya
NIM : 55313120028
Tanggal : Februari 2016

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

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar magister 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, Februari 2016



Juliasari Prasetya

PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS

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

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tesis haruslah seizin Direktur Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, tesis yang berjudul “Perbaikan Proses *Order Customer* dengan *Kaizen* - Studi pada Departemen *Sales* di Perusahaan Pematangan Baja” 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 saya dalam menerapkan keilmuan yang telah didapat sesuai dengan bidang keilmuan yang telah ditempuh. Selain itu tesis ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perbaikan kualitas produk 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. Ir.Hadianto Iridiastadi, MSIE,Ph.D selaku dosen pembimbing dan juga sekretaris Prodi Magister Teknik Industri atas bimbingan selama penyusunan tesis ini dari awal hingga akhir studi di Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Lien Herliani Kusumah, MT selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
3. Segenap Dosen Magister Teknik Industri yang telah memberikan ilmu dan wawasan dari awal hingga akhir studi di Magister Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

4. Suamiku tercinta Hardi atas doa, dukungan, dan semangat yang luar biasa dalam membantu terselesaikannya studi dan tesis ini.
5. Orangtuaku dan kedua adikku tercinta atas doa, dukungan, dan semangat yang luar biasa dalam membantu terselesaikannya studi dan tesis ini.
6. Keluarga besar MTI 14, yang senantiasa berbagi ilmu, dan saling memberi 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.



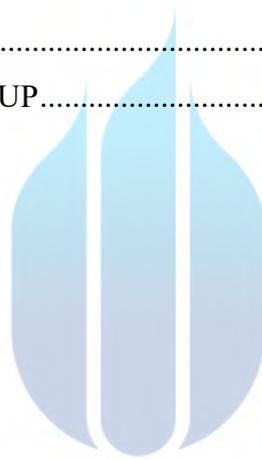
Jakarta, Februari 2016

Juliasari Prasetya

DAFTAR ISI

PENGESAHAN TESIS	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4 Asumsi dan Pembatasan Masalah	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kajian Teori.....	6
2.2 Kajian Penelitian Sebelumnya.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODOLOGI.....	29
3.1 Tahap Pengumpulan data	30
3.1.1 Kebutuhan Data dan Informasi.....	31
3.1.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.2 Teknik dan Metode Analisis.....	32
BAB IV DATA DAN ANALISIS	34
4.1 Data penelitian.....	34
4.2 Analisis Data	39

BAB V PEMBAHASAN	57
5.1 Temuan Utama	57
5.2 Perbandingan dengan penelitian sebelumnya.....	61
5.3 Implikasi Industri.....	62
5.4 Keterbatasan penelitian	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	63
6.1 Kesimpulan.....	63
6.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	66



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Grafik Kesalahan proses <i>order customer</i> periode Juni 2014 s/d Mei 2015.....	2
Gambar 2.1	Model Hubungan Pemasok Pelanggan.....	6
Gambar 2.2	Sistem Produksi Toyota.....	8
Gambar 2.3	Proses Penghilangan Pemborosan untuk Penurunan Biaya.....	16
Gambar 2.4	Bagaimana Sistem Produksi Toyota Memperbaiki Biaya, Jumlah Mutu, dan Rasa Kemanusiaan.....	18
Gambar 2.5	<i>The plan-do-check-act</i> (PDCA).....	19
Gambar 2.6	Metode PDCA	28
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	29
Gambar 4.1	Total Penjualan Periode Juni 2014 s/d Mei 2015.....	35
Gambar 4.2	Alur Proses <i>Order Customer</i> Perusahaan Pemotongan Baja.....	36
Gambar 4.3	<i>Flow Chart</i> Proses <i>Order Customer</i> sebelum <i>Kaizen</i>	38
Gambar 4.4	Langkah <i>deployment Hoshin Kanri</i>	42
Gambar 4.5	Grafik Kesalahan proses <i>order customer</i> periode Juni 2014 s/d Mei 2015.....	44
Gambar 4.6	Analisa Masalah dengan <i>Fishbone Diagram</i>	45
Gambar 4.7	Grafik penurunan kesalahan pengiriman material NG.....	49
Gambar 4.8	Grafik penurunan kesalahan dokumen <i>Sales Order</i> ...	49
Gambar 4.9	Grafik penurunan kesalahan pengiriman tidak sesuai <i>standar packing</i>	50

Gambar 4.10	Grafik penurunan kesalahan label produk.....	51
Gambar 4.11	Grafik penurunan kesalahan material masih status <i>credit limit</i>	51
Gambar 4.12	Grafik penurunan kesalahan dokumen <i>Delivery</i> <i>Order</i>	52
Gambar 4.13	Grafik penurunan kesalahan <i>delivery place</i> <i>customer</i>	53
Gambar 4.14	Grafik penurunan kesalahan <i>over Purchase Order</i> ...	53
Gambar 4.15	Grafik penurunan kesalahan dokumen <i>Sales Order</i> ...	54
Gambar 4.16	Grafik penurunan kesalahan proses <i>order customer</i> periode April 2014 s/d Agustus 2015.....	55
Gambar 5.1	<i>Flow Chart</i> Proses <i>Order Customer</i> setelah <i>Kaizen</i> ...	59
Gambar 5.2	Perbandingan <i>Flow Chart</i> Proses <i>Order Customer</i> sebelum setelah <i>Kaizen</i>	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Penelitian Sebelumnya.....	26
Tabel 3.1	Variabel Penelitian.....	31
Tabel 4.1	Rencana aktivitas bulan Juni 2015.....	41
Tabel 4.2	Rencana aktivitas bulan Juli 2015.....	41
Tabel 4.3	Rencana aktivitas bulan Agustus 2015.....	41
Tabel 4.4	Kesalahan pada Proses <i>Order Customer</i> periode April 2014 s/d Mei 2015.....	43
Tabel 4.5	Perencanaan perbaikan dengan 5W+1H.....	46
Tabel 5.1	Tabel perbandingan sebelum dan sesudah penerapan <i>Kaizen</i>	58
Tabel 5.2	Jumlah kesalahan pada proses <i>order customer</i> setelah dilakukan <i>Kaizen</i>	61
Tabel 5.3	Kajian penelitian dengan studi lain.....	61

UNIVERSITAS
MERCU BUANA