



**PERANCANGAN ULANG  
DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI  
PADA PROSES BISNIS RUJUKAN SAMPEL  
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN KESEHATAN)**

**TESIS**

**OLEH  
VINSIA YULIANA**

**55118110024**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2021**



**PERANCANGAN ULANG  
DAN PENGEMBANGAN TEKNOLOGI  
PADA PROSES BISNIS RUJUKAN SAMPEL  
(STUDI KASUS PADA PERUSAHAAN KESEHATAN)**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Studi Magister  
Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**OLEH**

**VINSIA YULIANA**

**55118110097**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
2021**



## LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Vinsia Yuliana  
NIM : 55118110024  
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

**“RE-ENGINEERING AND TECHNOLOGY DEVELOPMENT  
ON REFERENCE SAMPLE OF BUSINESS PROCESS  
(CASE STUDY ON HEALTH LABORATORY SERVICE  
COMPANY”.**

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 28 Januari 2021, didapatkan nilai persentase sebesar 13%.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Januari 2021  
Administrator Turnitin



**Arie Pangudi, A.Md**

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Perancangan Ulang dan Pengembangan Teknologi Pada  
Proses Bisnis Rujukan Sampel (Studi Kasus Pada  
Perusahaan Kesehatan).  
Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan  
Nama : Vinsia Yuliana  
NIM : 55118110024  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 28 Januari 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya Saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang di tetapkan 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 pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 28 Januari 2021.



Vinsia Yuliana

## ABSTRACT

*In the health laboratory companies a good service quality is the main key that should be maintained. Poor service quality would have an impact in reducing customer trust and also would have an impact on company's incomes. One of issues which happened in health laboratory companies particularly in referral sample services is inefficient times when doing the existing work which causing longer of waiting times. This research intend to identified the waste, revealed the causative factors and done the business process re-engineering which contained in reference sample of business process in health laboratory companies. This type of research were included in quantitative research with a descriptive - exploratory methods. The Data collection and analysis using primary and secondary data with quantitative data analysis. The results showed that before the business process reengineering was done, a lead time and process time needed 825 minutes, but after the repairs has done through identified the waste and determining factors which causing waste by using the BPR method, then the lead time and process time were reduced until 370 minutes, which shown there has a significant decreased amounted to 450 minutes or 25.67%.*

**Keywords:** *Business process, waste, factors that cause waste, business process re-engineering.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Pada perusahaan laboratorium kesehatan kualitas pelayanan yang baik merupakan kunci utama yang harus di pertahankan pada perusahaan. Kualitas layanan yang kurang baik dapat berdampak dengan berkurangnya kepercayaan pelanggan dan berdampak juga pada pendapatan perusahaan. Salah satu permasalahan yang terjadi pada perusahaan laboratorium kesehatan khususnya pada layanan rujukan sampel masih terdapat pemborosan pada pengerjaan yang ada sehingga menyebabkan waktu tunggu yang semakin lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi waste, menentukan faktor penyebab serta melakukan bisnis process re-engineering yang terdapat pada proses bisnis rujukan sampel di perusahaan laboratorium kesehatan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif eksploratif. Pengumpulan data dan analisis menggunakan data primer dan sekunder dengan analisis data kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum dilakukannya bisnis process re-engineering didapatkan lead time dan process time sebesar 825 menit namun setelah dilakukan perbaikan dengan mengidentifikasi waste serta menentukan faktor-faktor penyebab waste dengan memakai metode BPR didapatkan lead time dan process time sebesar 370 yang dimana artinya penurunan sebesar 450 menit atau 25.67%.

**Kata Kunci:** Proses Bisnis, Waste, Faktor penyebab waste, Proses Bisnis Rekayasa Ulang.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Robbil Alamin, puji serta syukur kepada Allah SWT atas segala karunia, rizki dan nikmat yang telah diberikanNya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis yang diajukan sebagai syarat dalam memperoleh gelar Magister Manajemen dalam Ilmu Manajemen Operasi pada Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Dalam proses panjang penulisan Tesi ini, banyak amsukan, dukungan dan bantuan baik moril dan juga materil dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS Rektor Universitas Mercubuana, beserta jajarannya.
2. Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus Direktur Program Pasca Sarjana, beserta jajarannya.
3. Dr. Dudi Permana ST, MM selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen, yang telah memberikan kebijakan dan petunjuk kepada Penulis dalam penyusunan Tesis ini.
4. Dr. Sugeng Santoso, MT selaku dosen pembimbing tugas akhir yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, arahan, masukan dan semangat serta menyisihkan waktunya untuk penulis secara terus menerus hingga Penulis dapat menyelesaikan Tesis ini.
5. Dr. Rosalendo Eddy Nugroho, MM selaku ketua penguji ujian akhir tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
6. Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM selaku dosen penguji akhir Tesis yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.



7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang pemasaran dan mendorong Penulis untuk terus menerus membuka dan memperluas cakrawala ilmu pengetahuan.
8. Kedua orang tuaku, terutama Ayah dan Ummi yang senantiasa menjadi semangat yang tak pernah padam bagi Penulis dalam menapaki dinamika hidup dan terus mendorongku untuk menjadi pribadi yang lebih baik.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak terkait yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas semua bantuan dan dukungan dalam penyelesaian Tesis ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala kebaikan untuk semuanya dan semoga Tesis ini dapat menjadi manfaat kebaikan bagi banyak pihak.

Jakarta, 28 Januari 2021

Penulis



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masa lah .....	6
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Batasan Masalah.....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Refferal Laboratory .....	9
2.1.2 Definisi Proses Bisnis .....	10
2.1.3 Lean Manufacturing .....	11
2.1.4 Waste in Service .....	12
2.1.5 Value Stream Mapping (VSM) .....	15
2.1.6 5 Why + 1 How Analysis .....	16
2.1.7 Fishbone Chart.....	17
2.1.8 Business Process Re-engineering .....	18

2.2	Penelitian Terdahulu .....	20
	2.2.1 Hubungan dengan penelitian terdahulu .....	32
2.3	Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>35</b>
3.1.	Jenis dan Desain Penelitian .....	35
	3.1.1. Jenis Penelitian .....	35
	3.1.2. Desain Penelitian .....	35
3.2	Definisi Operasional Variabel .....	36
	3.2.1 Variabel Dependen (Y) .....	36
	3.2.2 Variabel Independen (X) .....	36
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5	Populasi dan Sampel.....	38
3.6	Teknik Analisa Data .....	38
3.7	Sistematika Penelitian.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>42</b>
4.1.	Deskripsi Perusahaan.....	42
	4.1.1. Sejarah Singkat .....	42
	4.1.2 Visi dan Misi .....	43
	4.1.3 Struktur Organisasi .....	43
4.2	Proses Bisnis Existing.....	45
4.3	Hasil Penelitian .....	48
	4.3.1 Identifikasi Pada Proses Bisnis .....	48
	4.3.2 Pemetaan Proses Bisnis .....	49
	4.3.3 Penggambaran <i>Current Stream Mapping</i> Proses Bisnis.....	53
	4.3.4 Identifikasi Waste dan 5 Why .....	53
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	56
	4.4.1 Analisis Waste .....	56
	4.4.2 Analisa 5 Why .....	57
	4.4.3 Fishbone Chart.....	57
	4.4.4 Perbandingan Proses Bisnis Existing dengan Proses Bisnis Usulan. .....	64

4.4.5 Struktur Model Proses Usulan dengan Pemanfaatan Peluang Menggunakan Teknologi Informasi.....	66
4.4.6 Penggambaran <i>Future Stream Mapping</i> dengan Pemanfaatan IT..	69
4.4.7 Perbandingan dengan Kajian Studi Sebelumnya.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
5.1 Kesimpulan .....	74
5.2 Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pencapaian Target Achievement Divisi RLS Jan-Des 2019.....	2
Gambar 1.2 Hasil Survey Layanan Refferal Laboratory Januari 2020.....	3
Gambar 1.3 Grafik Evaluasi Waktu Ketepatan Penyerahan Hasil Tahun 2019.....	4
Gambar 2.1 <i>Un-Lean (Traditional) Work Activity</i> yang tipika.....	9
Gambar 2.2 <i>Fishbone Chart</i> .....	14
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Head Office.....	36
Gambar 4.2 Struktur Organisasi divisi Business & Marketing.....	39
Gambar 4.3 Alur proses bisnis existing rujukan sampel.....	40
Gambar 4.4 <i>Current Stream Mapping</i> Proses Bisnis.....	43
Gambar 4.5 Struktur Model Usulan Menggunakan <i>Laboratory Link System</i> ...	49
Gambar 4.6 Usulan Flow Menggunakan <i>Laboratory Link System</i> .....	53
Gambar 4.7 <i>Future Stream Mapping</i> Proses Bisnis Rujukan Sampel.....	59

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 2.2. Hubungan dengan penelitian terdahulu.....	28
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	31
Tabel 4.1 Pemetaan Kebutuhan Proses Refferal Laboratory Services atau Proses Rujukan Sampel.....	44
Tabel 4.2 Pemetaan Proses Rujukan Sampel.....	46
Tabel 4.3 Identifikasi waste dan 5 why pada rujukan sampel.....	50
Tabel 4.4 Perbandingan Proses Bisnis Existing dan Proses Bisnis Usulan...57	

