



***BUSINESS PROCESS MANAGEMENT* UNTUK SISTEM  
PEMBELIAN PERLENGKAPAN KANTOR  
(STUDI KASUS PT. HAIER SALES INDONESIA)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**UNIVERSITAS  
BAHTERA ANDIKA  
41819110098**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**2024**



***BUSINESS PROCESS MANAGEMENT* UNTUK SISTEM  
PEMBELIAN PERLENGKAPAN KANTOR  
(STUDI KASUS PT. HAIER SALES INDONESIA)**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**UNIVERSITAS  
BAHTERA ANDIKA  
41819110098**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bahtera Andika  
NIM : 41819110098  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Laporan Skripsi : *Business Process Management* Untuk Sistem  
Pembelian Perlengkapan Kantor (Studi Kasus PT.  
Haier Sales Indonesia)

Menyatakan bahwa Laporan Aplikatif/Tugas Akhir/Jurnal/Media Ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 4 Juli 2024



Bahtera Andika.

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Bahtera Andika  
NIM : (41819110098)  
Judul Tugas Akhir : *Business Process Management* Untuk Sistem  
Pembelian Perlengkapan Kantor (Studi Kasus PT.  
Haier Sales Indonesia)

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 4-Juli-2024

Menyetujui,

Pembimbing	: Inge Handriani, M.Ak, MMSI	(  )
NIDN	: 1025017501	
Ketua Penguji	: Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.	(  )
NIDN	: 0320037002	
Penguji 1	: Fajar Masya, Ir. MMSI	(  )
NIDN	: 0313036701	
Penguji 2	: Sulis Sandiwarno, S.Kom,M.Kom	(  )
NIDN	: 0302028803	

Mengetahui,

  
**Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.**

**Dekan Fakultas Ilmu Komputer**

  
**Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom**

**Ka.Prodi Sistem Informasi**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini yang berjudul **“BUSINESS PROCESS MANAGEMENT UNTUK SISTEM PEMBELIAN PERLENGKAPAN KANTOR (STUDI KASUS PT. HAIER SALES INDONESIA)”**. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Bambang Jokonowo, S.Si, M.T.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Ibu Inge Handriani M.Ak, MMSI selaku dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Team Departemen *Purchasing* PT. Haier Sales Indonesia, selaku Narasumber.
6. Kedua orang tua, istri dan anak-anak saya yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan serta cinta dan kasih sayang.
7. Teman-teman baik secara akademik dan non-akademik

Akhir kata, saya berharap Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 4 Juli 2024

Penulis

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bahtera Andika  
NIM : 41819110098  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Laporan Skripsi : *Business Process Management* Untuk Sistem Pembelian Perlengkapan Kantor (Studi Kasus PT. Haier Sales Indonesia)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 4 Juli 2024

Yang menyatakan,

(Bahtera Andika)

## ABSTRAK

Nama : Bahtera Andika  
NIM : 41819110098  
Pembimbing TA : Inge Handriani, M.Ak., M.MSI  
Judul : *Business Process Management* Untuk Sistem  
Pembelian Perlengkapan Kantor (Studi Kasus PT.  
Haier Sales Indonesia)

PT Haier Sales Indonesia yang memiliki salah satu proses bisnis yaitu sistem pembelian perlengkapan kantor yang dilakukan oleh departemen purchasing. Keterlambatan pengiriman barang dari vendor yang diterima oleh pihak quality control serta ketidaksesuaian kualifikasi barang yang di pesan dengan yang di kirim oleh vendor merupakan permasalahan yang sering terjadi pada proses pembelian perlengkapan kantor di perusahaan. Pendekatan BPM dilakukan untuk melakukan perbaikan dan menemukan solusi terkait dengan permasalahan tersebut. Proses BPM yang dilakukan antara lain dengan proses identifikasi, proses discovery, proses analisis dan proses redesign. Root Cause Analysis (RCA) adalah teknik analisis dengan melakukan analisa dari akar penyebab masalah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan masalah atau hambatan dalam proses berjalan dan mengambil tindakan perbaikan yang tepat. Metode RCA yang digunakan yaitu adalah why-why diagram.

Kata kunci : BPM, RCA, purchasing, sistem informasi, universitas mercu buana

## ***ABSTRACT***

Name : Bahtera Andika Student Number : 41819110098  
Counsellor : Inge Handriani, M.Ak., M.MSI  
Title : *Business Process Management* for Office Supplies  
Purchasing System (Case Study of PT. Haier Sales  
Indonesia)

PT Haier Sales Indonesia, which has one of the business processes, namely the office equipment purchasing system carried out by the purchasing department. Delays in delivery of goods from vendors received by quality control and mismatches in the qualifications of goods ordered with those sent by vendors are problems that often occur in the process of purchasing office equipment at the company. The BPM approach is carried out to make improvements and find solutions related to these problems. The BPM process carried out includes the identification process, discovery process, analysis process and redesign process. Root Cause Analysis (RCA) is an analysis technique by analysing the root cause of the problem and identifying the factors that cause problems or obstacles in the running process and taking appropriate corrective action. The RCA method used is the why-why diagram.

Keywords : BPM, RCA, purchasing, information system, mercu buana university

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Penelitian .....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Teori/Konsep Terkait .....	6
2.1.1 Bussines Process Management .....	6
2.1.2 Business Process Model Notation (BPMN).....	8
2.1.3 Root Cause Analysis (RCA).....	12

2.1.4 Qualitative Process Analysis .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	15
2.3 Analisis Literature Review .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Deskripsi Sumber Data.....	30
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3 Diagram Alir Penelitian .....	31
3.4 Jadwal Penelitian .....	33
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	34
4.1.1 Sejarah PT. Haier Sales Indonesia.....	34
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	35
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Haier Sales Indonesia .....	35
4.1.4 Budaya Kerja dan Filosofi PT. Haier Sales Indonesia .....	36
4.2 Proses Identifikasi .....	37
4.2.1 Kategori Proses (Process Category).....	38
4.2.2 Hubungan Antar Proses (Relationships Between Processes) .....	43
4.3 Proses Discovery .....	46
4.4 Proses Analysis.....	50
4.5 Proses Redesign.....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Notasi <i>Event</i> .....	9
Tabel 2.2 Notasi <i>Activity</i> .....	10
Tabel 2.3 Notasi <i>Gateway</i> .....	10
Tabel 2.4 Notasi <i>Connecting</i> .....	11
Tabel 2.5 Literature Review .....	15
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian .....	33
Tabel 4.1 Urutan proses bisnis permintaan barang di PT. Haier Sales Indonesia .....	49
Tabel 4.2 Permasalahan 1 .....	51
Tabel 4.3 Permasalahan 2 .....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Siklus BPM .....	7
Gambar 2.2 <i>Why-Why</i> Diagrams.....	13
Gambar 3.1 Diagram Alir .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Haier Sales Indonesia .....	36
Gambar 4.2 Value Chain Process Category pada PT. Haier Sales Indonesia.....	38
Gambar 4.3 Value Chain Relationships Between Processes PT. Haier Sales Indonesia .....	43
Gambar 4.4 Diagram BPMN Untuk Proses Bisnis Pembelian di PT. Haier Sales Indonesia.....	47
Gambar 4.5 Diagram BPMN Proses Bisnis Usulan (to-be) Untuk Proses Pembelian Perengkapan Kantor.....	54
Gambar 4.6 BPMN Untuk Proses Evaluasi dan Verifikasi Vendor .....	55
Gambar 4.7 BPMN Untuk Proses Konfirmasi Perubahan Spesifikasi Permintaan Barang.....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lampiran Bimbingan.....	63
Lampiran 2 Cuiculum Vitae.....	64
Lampiran 3 Lampiran Surat Pernyataan HKI .....	65
Lampiran 4 Sertifikat BNSP .....	66
Lampiran 5 Surat Pendukung Penelitian/Surat Riset dari Instansi .....	67

