

BAB I

PENDAHULUAN

Bab i ini berisi tentang latar belakang masalah dari penelitian ini ,tujuan diandalkan penelitian dan manfaat yang didapatkan dari penelitian ini.

1.1. Latar Belakang

Jasa adalah kegiatan yang memberikan manfaat kepada pihak lainnya, akan tetapi kegiatan ini tidak terjadi pemindahan kepemilikan dari sesuatu. Jasa sendiri pada prosesnya tidak harus selalu terkait dengan benda-benda fisik akan tetapi juga bisa terkait dengan benda yang bersifat abstrak. Kegiatan jasa sendiri dapat diubah ke dalam bentuk bisnis. Bisnis adalah sebuah kegiatan yang menggunakan sejumlah modal untuk mendapatkan keuntungan yang berlebih. Bisnis dalam lingkup jasa adalah kegiatan bisnis yang menghasilkan barang bersifat *intangible*. Proses bisnis ini akan mendapatkan *profit* dengan cara meminta bayaran atas jasa yang telah diberikan (Ramdhani, 2015).

PT. X adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang distribusi dan pergudangan yang ada di daerah Gresik. Perusahaan ini memiliki tujuh jenis produk sebagai sektor usahanya. Jasa transportasi adalah salah satu produk yang ada di PT X yang memiliki jumlah *order* yang tinggi. Hal ini karena sebagai produk untuk dipasarkan secara eksternal, jasa transportasi juga digunakan oleh internal pabrik sendiri. Rata-rata jumlah angkutan *order* yang diterima produk jasa transportasi 958 ton per bulannya (Lampiran 1a). *Order* ini hanya untuk pengiriman pupuk – pestisida. Penanganan *order* tersebut berada pada unit departemen transportasi dengan jumlah pegawai 8 orang yang terdiri dari 2 *staff* penjadwalan, 2 *staff marketing*, 3 supervisor (kepala regu) dan,1 kepala departemen. Departemen ini memiliki **35** unit angkutan (perusahaan wilayah Gresik) yang terdiri dari 8 unit angkutan 30 ton, 5 unit angkutan 35 ton, 7 angkutan 40 ton, 5 angkutan 45 ton dan 10 truk tangki bahan kimia (HCL, Sulfur dan Amoniak).

Perusahaan ini dinilai dalam proses bisnisnya perlu adanya perbaikan. Perbaikan yang perlu dilakukan adalah Penyederhanaan pada serangkaian

aktivitas dan pengolahan dokumen. Proses penyederhanaan ini diharapkan dapat mempercepat waktu pelayanan dan pengolahan dokumen. Pada proses pengolahan dokumen di PT. X ini dokumen masih belum dikelompokkan berdasarkan tipe *order* sejenis. Kurangnya pengelompokan ini mengakibatkan di saat diperlukan dokumen dengan tipe order tertentu akan sulit untuk di akses saat telah berada di dalam penyimpanan. Hal ini akan mengganggu proses bisnis jika perlu akses dokumen dalam jumlah yang banyak. Selain kedua permasalahan di atas PT. X juga memiliki masalah tambahan yaitu berupa *maintenance*. Berdasarkan hasil observasi lapangan ditemukan adanya unit transpot yang telah dimuat barang perlu dilakukan *maintenance*. Hal ini mengakibatkan adanya *delay* yang akan memunculkan kemungkinan adanya keterlambatan dari pengiriman barang ke tempat tujuan. Hasil dari kegiatan *maintenance* tersebut adalah pengalihan DO ke dalam angkutan lain. Berdasarkan hasil rekapitulasi realisasi pengiriman (Lampiran 1b.) didapatkan bahwa pada bulan Oktober minggu 1 – 2 terdapat tiga DO yang terlambat lebih dari dua hari. Hal ini telah melebihi batas toleransi yaitu maksimal dua hari setelah tenggat PO-STO. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan dalam kegiatan bisnis yang ada di PT. X untuk menghindari terjadinya *opportunity loss* yang terjadi karena risiko-risiko yang ada, baik secara dokumen maupun secara operasional bisnis.

Business process improvement adalah sebuah kerangka yang sistematis yang digunakan untuk membantu suatu organisasi untuk membuat kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya, *Business process improvement* akan memberikan bantuan kepada sistem untuk melakukan proses penyederhanaan pada proses bisnisnya, dengan jaminan konsumen internal dan eksternal organisasi akan mendapatkan *output* yang lebih baik dari sebelumnya (Larasati et al., 2017)

Penelitian ini dilakukan di departemen jasa transportasi, karena departemen ini merupakan departemen yang berkaitan dengan tujuan proses bisnis awal yang ada di perusahaan. Peningkatan proses bisnis di PT. X ini sebagai topik penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu usulan proses yang efektif bagi perusahaan. Salah satu cara untuk mengetahui proses yang efektif adalah dengan

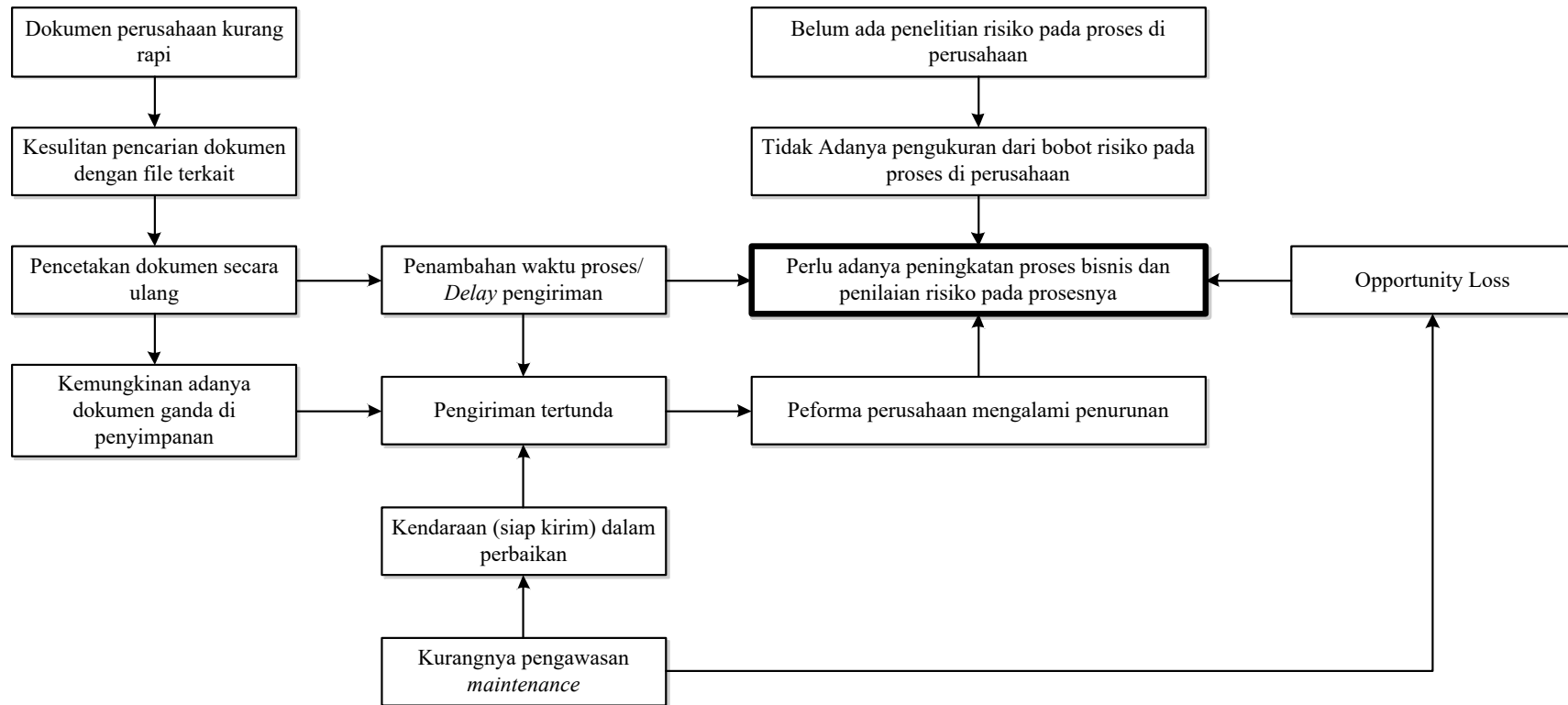
cara melakukan analisa risiko yang terjadi dari proses tersebut. Analisa risiko yang timbul akibat dari proses tersebut adalah dengan menggunakan pendekatan FMEA.

Manajemen Risiko adalah sebuah proses yang sistematis untuk mengelola ancaman risiko yang ada. Risiko sendiri adalah ketidakpastian yang terjadi dari suatu *event* yang menyebabkan kerugian. Dengan manajemen risiko ini diharapkan dapat memetakan atau mengidentifikasi risiko-risiko yang ada pada aktivitas-aktivitas yang ada pada bisnis proses di PT. X. Pemetaan ini berguna untuk mengambil langkah awal untuk mencegah terjadinya kerugian. Salah satunya adalah mempersiapkan tindakan-tindakan dalam mencegah terjadinya risiko, maupun tindakan-tindakan jika risiko tersebut sudah terjadi.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi risiko akibat dari proses bisnis yang dijalankan perusahaan. Hasil dari identifikasi risiko tersebut dapat dikendalikan dengan mendesain proses bisnis yang tepat. Sehingga dengan berkelanjutan dapat meningkatkan nilai perusahaan di mata pabrik induk dan pelanggan.

1.2. Diagram Keterkaitan Masalah

Adapun diagram keterkaitan masalah dari latar belakang penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1 Diagram keterkaitan masalah

1.3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang ada di PT. X berdasarkan uraian latar belakang di atas masalah yang dihadapi adalah proses bisnisnya yang masih kurang maksimal. Hal ini dibuktikan karena kurangnya manajemen pada proses *maintenance* dan terlambatnya proses pengiriman.

“Bagaimana kerangka proses bisnis yang baik bagi departemen transportasi?”

1.4. Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Pembuatan rancangan proses bisnis yang ada di departemen jasa transportasi menggunakan analisa risiko pada prosesnya. Hasil dari perancangan ini diharapkan dapat memberi usulan model proses bisnis yang baik bagi departemen jasa transportasi untuk meningkatkan proses bisnisnya.
2. Mengidentifikasi risiko-risiko dan prioritas penanganan yang ada pada proses bisnis departemen jasa transportasi.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan
Hasil dari penelitian ini bagi perusahaan dengan melakukan perancangan ulang proses bisnisnya, diharapkan dapat kualitas pelayanan kepada konsumen dan meminimalkan adanya kesalahan informasi.
2. Bagi Peneliti
Hasil dari penelitian ini bagi peneliti adalah dapat meningkatkan ilmu pengetahuan pemanfaatan *Business Process Re-Engineering* dalam pemecahan masalah di perusahaan.
3. Bagi Universitas
Hasil dari penelitian ini bagi universitas akan memberikan referensi tambahan tentang pemanfaatan *Business Process Re-Engineering* beserta Manajemen Risiko sebagai bentuk pengembangan ilmu pengetahuan dan pembeding di masa yang akan datang.

1.6. Batasan-Batasan

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian guna mencapai tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan perusahaan di lokasi Gresik.
2. Penelitian ini hanya fokus pada daerah pengiriman Jawa Timur.
3. Penelitian ini hanya dilakukan pada unit bisnis jasa transportasi fokus produk pengiriman pupuk.
4. Penelitian ini hanya sampai pada proses identifikasi dan pemberian usulan perbaikan, tidak sampai pada proses implementasi dan evaluasinya.
5. Penelitian ini tidak menyinggung masalah penjadwalan *maintenance* pada perusahaan.
6. Pengumpulan data histori dimulai pada bulan Januari 2019 – April 2019.
7. Penelitian ini tidak meninjau biaya yang diperlukan dalam implementasi bisnis prosesnya.

1.7. Asumsi-Asumsi

Adapun asumsi-asumsi yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegiatan bisnis dianggap berjalan secara normal.
2. Jumlah *order* rata-rata dalam satu bulannya relatif tetap.
3. Frekuensi rata-rata pemakaian kendaraan sama.

1.8. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini dibagi menjadi enam bab yaitu pendahuluan, tinjauan pustaka, metodologi penelitian, pengumpulan dan pengolahan data, analisa, dan yang terakhir bab kesimpulan dan saran.

BAB I PENDAHULUAN: Bab satu ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, batasan masalah manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI: Bab dua ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai pedoman penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi.

Landasan teori ini bertujuan untuk memperkuat metode yang digunakan dalam pemecahan masalah di perusahaan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN: Bab tiga ini berisi tentang langkah-langkah yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini dari awal hingga akhir beserta pendekatan dalam pemecahan masalah dan model masalahnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Bab empat ini berisi penjelasan umum mengenai perusahaan, pengolahan datanya, hasil pengolahan data, dan analisa dari hasil pengolahan datanya.

BAB V KESIMPULAN: Bab lima ini berisi tentang analisis dari tentang kesimpulan dari hasil analisa data yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN: