PERBAIKAN PROSES BISNIS PENAGIHAN *INVOICE PURCHASE ORDER* (PO) KEPADA PELANGGAN DENGAN METODOLOGI BPI

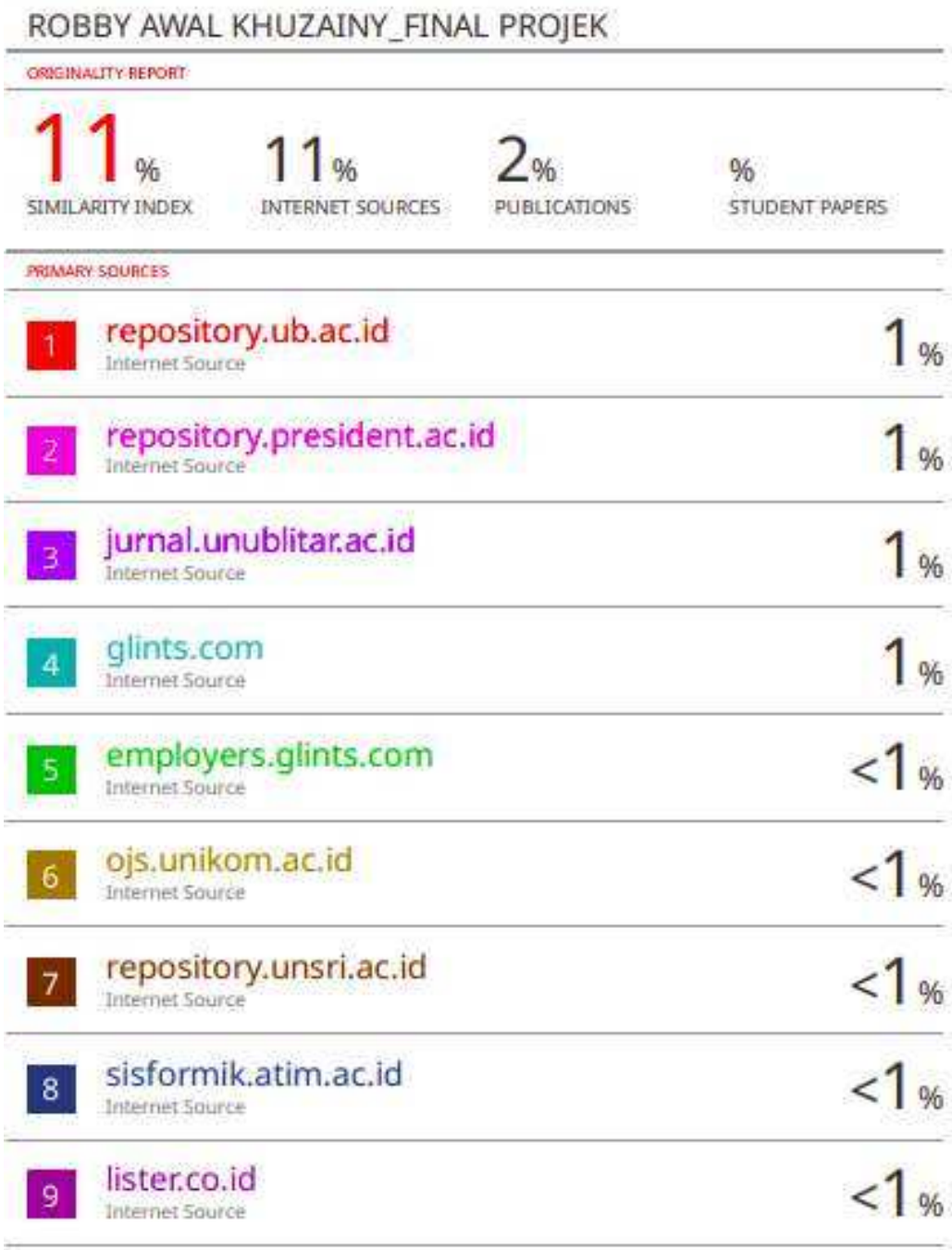
TUGAS AKHIR SARJANA

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)

Oleh
Robby Awal Khuzainy
Nomor ID. 004202005010

FAKULTAS TEKNIK INDUSTRI
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
CIKARANG AGUSTUS, 2024

HASIL PEMERIKSAAN KESAMAAN



ROBBY AWAL KHUZAINY_FINAL PROJEK

ORIGINALITY REPORT

11%	11%	2%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.ub.ac.id Internet Source	1%
2	repository.president.ac.id Internet Source	1%
3	jurnal.unublitar.ac.id Internet Source	1%
4	glints.com Internet Source	1%
5	employers.glints.com Internet Source	<1%
6	ojs.unikom.ac.id Internet Source	<1%
7	repository.unsri.ac.id Internet Source	<1%
8	sisformik.atim.ac.id Internet Source	<1%
9	lister.co.id Internet Source	<1%

10	dsm.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1%
11	journal.ubm.ac.id Internet Source	<1%
12	repository.unilak.ac.id Internet Source	<1%
13	repository.ittelkom-pwt.ac.id Internet Source	<1%
14	www.paper.id Internet Source	<1%
15	journal.unilak.ac.id Internet Source	<1%
16	www.cimbniaga.co.id Internet Source	<1%
17	repo.undiksha.ac.id Internet Source	<1%
18	Mohammad Fabbly Abdurrahman, "Makalah PPB 1711050052 Mohammad Fabbly Abdurrahman", Open Science Framework, 2019 Publication	<1%
19	aws.amazon.com Internet Source	<1%
20	binus.ac.id Internet Source	<1%

21	blog.clockster.com Internet Source	<1%
22	journal.upp.ac.id Internet Source	<1%
23	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
24	rludifkunjani.wordpress.com Internet Source	<1%
25	e-jabt.org Internet Source	<1%
26	journal.ittelkom-sby.ac.id Internet Source	<1%
27	repo.bunghatta.ac.id Internet Source	<1%
28	repository.its.ac.id Internet Source	<1%
29	www.coursehero.com Internet Source	<1%
30	www.training-sdm.com Internet Source	<1%
31	stadtmuseumhalle.de Internet Source	<1%
32	www.researchgate.net Internet Source	<1%

33	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %
34	idoc.pub Internet Source	<1 %
35	repository.upnjatim.ac.id Internet Source	<1 %
36	repository.wima.ac.id Internet Source	<1 %
37	smart.stmikplk.ac.id Internet Source	<1 %
38	ejournal-binainsani.ac.id Internet Source	<1 %
39	president.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.pnj.ac.id Internet Source	<1 %
41	www.scilit.net Internet Source	<1 %
42	repository.mercubuana.ac.id Internet Source	<1 %
43	123dok.com Internet Source	<1 %
44	burjcdigital.urjc.es Internet Source	<1 %

45	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
46	repository.stiesia.ac.id Internet Source	<1 %
47	repository.stiesultanagung.ac.id Internet Source	<1 %
48	www.docstoc.com Internet Source	<1 %
49	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off
Exclude matches Off

HASIL PEMERIKSAAN PLAGIARISME



ABSTRAK

PT SJT dalam bidang *general contraktor* saat ini menghadapi masalah dalam proses bisnisnya terkait adanya *case* pengembalian *invoice* saat proses penagihan oleh pelanggan yang dilakukan oleh *staff marketing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menentukan faktor penyebab bertambahnya waktu proses, serta mengurangi waktu proses penagihan invoice PO kepada pelanggan. Metodelogi yang digunakan mencangkup, penerapan *business process improvement* (BPI) dan melakukan simulasi *business process modeling notation* (BPMN). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan BPI berhasil mengurangi waktu proses pembuatan dan penagihan invoice PO kepada pelanggan menjadi 1HK dengan rata-rata waktu kerja 8jam kerja. Dimana pembuatan invoice selama 10 menit dan dilanjutkan *visit* ke kantor pelanggan untuk penagihan, dibandingkan sebelum perbaikan dengan waktu rata-rata 5HK atau 5x24 jam. KPI juga mengalami peningkatan dan mencapai target dari yang sebelumnya 66% menjadi 100% sehingga sudah sesuai dengan target perusahaan. Pada kasus keterlambatan penagihan invoice PO dengan frekuensi rata-rata 2 kali dalam sebulan sudah tidak terjadi. Hal ini menandakan keberhasilan penghapusan duplikasi pada proses bisnis penagihan ulang invoice PO kepada pelanggan karena kesalahan pada proses pembuatan invoice PO. Implikasi dari temuan ini menyarankan penerapan SDLC untuk integrasikan proses bisnis dengan ERP sistem.

Kata kunci : Metode BPI, RCA, SMART, 5W+1H, pemodelan BPMN, perbaikan proses bisnis.

DAFTAR ISI

PERBAIKAN PROSES BISNIS PENAGIHAN *INVOICE PURCHASE ORDER* (PO) KEPADA PELANGGAN DENGAN METODOLOGI BPI i
PANEL PERSETUJUAN PENGUJI ii
SURAT REKOMENDASI PEMBIMBING PROJEK AKHIR iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH UNTUK v
MINAT AKADEMIK v
PERSETUJUAN PENASIHAT UNTUK vi
REPOSITORI JURNAL/ INSTITUSI vi
HASIL PEMERIKSAAN KESAMAAN viii
HASIL PEMERIKSAAN PLAGIARISME xiii
ABSTRAK xiv
KATA PENGHANTAR xv
DAFTAR ISI xvi
DAFTAR GAMBAR xix
DAFTAR TABEL xx
DAFTAR ISTILAH xx
BAB I 1
1.1 Latar Belakang Masalah (PT SJT) 1
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan 3
1.4 Batasan Masalah 3
1.5 Asumsi 4
BAB II 5
2.1 Proses Bisnis 5
2.2 Pendekatan *business process improvement (*BPI) 6
2.3 Perbaikan Proses Bisnis (BPI) 6
2.3.1 Langkah ke-1: Mengorganisir Perbaikan 8
2.3.2 Langkah ke-2: Pemahaman Proses 9

2.3.3 Langkah ke-3: Penyederhanaan Proses 9
2.3.4 langkah ke-4: Pengukuran dan Kontrol 9
2.3.5 langkah ke-5: Perbaikan Berkelanjutan 10
2.4 Key Performance Indikator (KPI) atau disebut juga Indikator Kinerja Utama. 10
2.4.1 Jenis *key performance indicators* 11
2.5 *Business Process Model and Notation* (BPMN) 11
2.6 *Tools* diagram BPMN 12
2.7 *Swimlane* Diagram 15
2.8 *Flow chart* diagram 17
2.9 Root cause analysis (RCA) 19
2.9.1 Diagram fishbone 21
2.10 Metode SMART 22
2.11 Metode 5W+1H 24
2.12 Teknik perbaikan proses bisnis` 26
2.13 RASCI Matrix 29
BAB III 34
METODOLOGI PENELITIAN 34
3.1 Studi Litelatur 34
3.2 Pengamatan Awal 35
3.2.1 Pengumpulan Data 36
3.3 Identifikasi Proses Bisnis 36
3.3.1 Alur *Monitoring* Proses Penagihan *Invoice* PO 37
3.3.2 Pemetaan Peran dengan RASCI Matrix 37
3.3.3 Pemodelan Diagram BPMN (Proses Bisnis Saat ini) 37
3.3.4 Analisis Sistem Proses Bisnis Saat ini 37
3.3.5 Jumlah Masalah Penagihan *Invoice* 38
3.4 Perbaikan Proses Bisnis 38
3.4.1 Evaluasi Proses Bisnis Saaat ini 38
3.4.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis BPI 38
3.4.3 Rekomendasi dan Simulasi Perbaikan Proses Bisnis BPMN 38
3.4.4 Hasil dan Evaluasi Perbaikan 39

3.5Kesimpulan dan Saran 39
BAB IV 40
4.1 Pengamatan Awal 40
4.1.1 Pengumpulan Data 40
4.2 Identifikasi Proses Bisnis 41
4.2.1 Alur *Monitoring* Proses Penagihan *Invoice* 41
4.2.2 Pemetaan Peran dengan RASCI Matrix 43
4.2.3 Pemodelan Diagram BPMN (Proses Bisnis Saat ini) 46
4.2.4 Analisis sistem proses bisnis saat ini 49
4.2.5 Jumlah Masalah Penagihan *Invoice* 52
4.3 Perbaikan proses bisnis 52
4.3.1 Evaluasi Proses Bisnis Saat ini 53
4.3.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis BPI 56
4.3.3 Rekomendasi dan Simulasi Perbaikan Proses Bisnis BPMN 65
4.3.4 Hasil dan Evaluasi Perbaikan 68
BAB V 73
5.1 Simpulan 73
5.2 Saran 73
DAFTAR PUSTAKA 75
Lampiran 1 78
Lampiran II 80
Lampiran III 81
Lampiran IV 82
Lampiran V 83
Lampiran VI 84
Lampiran VII 85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Persentase Penggunaan Pendekatan Proses Bisnis 6
Gambar 2. 2 Fase dalam Perbaikan Proses Bisnis 8
Gambar 2. 3 Notasi yang Digunakan pada Swimlane 13
Gambar 2. 4 Notasi yang Digunakan pada Conecting Objects 13
Gambar 2. 5 Notasi yang Digunakan pada Artifacts 14
Gambar 2. 6 Notasi yang Digunakan pada Flow Objects 14
Gambar 2. 7 Format Standar Swimlane Diagram 16
Gambar 2. 8 Diagram Persentase Penggunaan Metode Identifikasi Permasalahan Proses Bisnis 20
Gambar 2. 9 Contoh Tabel SMART 24
Gambar 2. 10 Elemen 5W dan 1H 25
Gambar 2. 11 Diagram Persentase Penggunaan Metode Teknik Perbaikan dalam Proses Bisnis 27
Gambar 2. 12 Cara Membuat RASCI Matrix 31
Gambar 2. 13 RASCI Matrix Vertical dan Horizontal Analis 33
Gambar 3.1 diagram alur proses 35
Gambar 4. 1 Matrix RASCI Proses Bisnis Pembuatan dan Penagihan Invoice PO 43
Gambar 4. 2 Pemodelan Diagram BPMN Saat ini Sebelum Perbaikan 47
Gambar 4. 3 Hasil Root Case Analysis (Fishbone) Proses Bisnis 54
Gambar 4. 4 Hasil Prioritas Target Masalah Menggunakan Konsep SMART 55
Gambar 4. 5 Simulasi Diagram BPMN Setelah Perbaikan 66
Gambar 4. 6 Diagram BPMN Sebelum Perbaikan 71
Gambar 4. 7 Diagram BPMN Setelah Perbaikan 72
Gambar 4. 12 sheet 2 contoh tampilan makro/vba excel 85

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 penjelasan simbol flow chart 17
Tabel 2. 2 Jumlah Pengguna Metode Identifikasi Permasalahan 20
Tabel 4 1 Data Jumlah Pengiriman Invoice Januari-Juni 2024 40
Tabel 4. 2 Data Permintaan Pelanggan (PO) 41
Tabel 4 3 Hasil Identifikasi Proses Bisnis dengan Resiko. 49
Tabel 4. 4 Analisis Perbandingan Waktu dan Proses Bisnis Saat Ini. 50
Tabel 4 5 Analisis KPI Penagihan Invoice 52
Tabel 4 6 Hasil Ringkasan Masalah Target 54
Tabel 4 7 Hasil 5W+1H 55
Tabel 4 8 Hasil Analisis Streamlining pada Aktivitas Perbaikan Proses Bisnis ... 57
Tabel 4 10 Ringkasan Perbaikan Proses Bisnis Penagihan Invoice 68