

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Persaingan usaha yang semakin kompetitif menuntut perusahaan untuk selalu mengevaluasi dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan (*improvement*). Perhatian penuh terhadap kualitas produk yang dihasilkan perusahaan menjadi salah satu faktor penentu untuk memenangkan persaingan. Proses pengawasan adalah salah satu usaha yang dilakukan dalam kebijakan menjaga mutu dan kualitas. Pengawasan kualitas merupakan usaha agar barang yang dihasilkan sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan sebelumnya (Proses bisnis merupakan inti dari seluruh aktivitas pada suatu perusahaan atau organisasi. Proses bisnis yang dikelola dengan baik akan memberikan keuntungan bagi perusahaan. Namun perusahaan terkadang kurang memahami dan tidak mampu mengontrol proses bisnis yang dimiliki. *Business process mapping* (BPM) adalah langkah pemetaan dari aktivitas proses bisnis yang dijalankan perusahaan. *Bussines Process Mapping* (BPM) adalah istilah untuk mempelajari pekerjaan dan informasi yang digunakan oleh perusahaan dengan tujuan mendesain ulang sistem untuk memenuhi tujuan bisnis (Yalcin dan Boucher,2006). *Business process mapping* memungkinkan perusahaan melakukan manajemen yang lebih sistematis dan terarah. BPM berfokus pada proses yang terdiri dari serangkaian pekerjaan yang saling terkait serta diatur untuk mencapai suatu tujuan. Dalam *business process mapping* kita membagi proses bisnis menjadi beberapa bagian utama yang global. Masing-masing bagian utama yang global ini kemudian dipecah menjadi proses-proses yang lebih kecil (*subproses*). Pemahaman dalam pemetaan proses bisnis akan berguna dalam memberikan wawasan mengenai keseluruhan proses bisnis yang ada dalam perusahaan.

Pada tugas akhir ini peneliti akan melakukan penelitian di PVR Industries. PVR Industries merupakan perusahaan yang bergerak di industri garmen dengan memproduksi kostum olahraga (*jersey*). Produk yang dihasilkan menggunakan teknologi *dye sublimation*. Dalam menjalankan kegiatan usaha, perusahaan memiliki sistem produksi *Make To Order*. Jenis *jersey* yang diproduksi memiliki varian jenis yang beraneka ragam seperti *jersey* sepeda, *motorcross*, sepakbola, bola basket, badminton dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa permasalahan yang terjadi pada perusahaan adalah sering dilakukannya *return* (pengembalian) produk. *Return* dilakukan untuk menanggapi keluhan konsumen terhadap produk pesanan *jersey* yang tidak sesuai dengan keinginan. Pada saat dilakukan *return*, produk *jersey* dikembalikan kepada perusahaan untuk kemudian diperbaiki. Pada awalnya pihak perusahaan tidak menanggapi secara serius permasalahan ini namun saat ini perusahaan beranggapan jika hal ini dibiarkan terus menerus maka selain mengurangi profit dikarenakan ada biaya lebih yang harus dikeluarkan oleh perusahaan seperti biaya produksi dan pengiriman ulang kepada konsumen, permasalahan produk *return* ini juga berpotensi mengurangi rasa kepercayaan konsumen, dan berdampak menurunnya kemampuan untuk bersaing dengan kompetitor. Diketahui dari hasil observasi bahwa angka keluar dan masuk karyawan (*turn over*) cukup tinggi sehingga perusahaan membutuhkan sebuah dokumen proses bisnis yang dapat digunakan sebagai arsip perusahaan untuk dapat mengajarkan para karyawan baru dimana peran dan kontribusinya sehingga para karyawan baru akan lebih mudah dalam beradaptasi dalam sistem bisnis yang ada pada perusahaan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi maka dalam penelitian kali ini akan dilakukan pemetaan proses bisnis atau *business process mapping* untuk mengetahui proses bisnis yang terjadi di perusahaan kemudian dilakukan identifikasi aktivitas untuk menemukan aktivitas yang menyebabkan suatu produk *return* dan hasil pemetaan proses bisnis dapat menjadi dokumen perusahaan. Tahapan dimulai dengan membuat urutan proses bisnis pembuatan *jersey* dengan diagram alir (*flowchart*) kemudian setelah itu melakukan pemodelan proses bisnis dengan metode IDEF0 sehingga didapatkan rangkaian aktivitas pada proses bisnis perusahaan secara hirarki disertai dengan komponen *ICOM* (*Input, Output, Control, Mechanism*).

Langkah selanjutnya adalah mengidentifikasi aktivitas pada proses bisnis untuk menemukan aktivitas yang penyebab masalah. Proses pencarian aktivitas ini dengan melakukan analisis dengan menggunakan metode *cause-effect* (*sebab-akibat*) diagram untuk mencari penyebab-penyebab potensial yang menyebabkan permasalahan. Pada saat melakukan analisis dengan menggunakan *cause-effect* diagram penulis melakukan observasi dan sumbang saran dengan perwakilan perusahaan sehingga mendapatkan penyebab potensial yang menyebabkan produk *return* sesuai keadaan yang terjadi di

perusahaan. Setelah penyebab potensial ditemukan maka dapat diidentifikasi letak aktivitas yang menyebabkan produk *return* dari hasil pemodelan proses bisnis IDEF0. Kemudian peneliti dapat memberikan saran sebagai bahan masukan dan perbaikan untuk mengurangi permasalahan produk *return* yang dihadapi perusahaan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada pada sub bab sebelumnya, rumusan permasalahan pada penelitian kali ini adalah bagaimana menggambarkan pemetaan proses bisnis pada PVR Industries untuk mengidentifikasi aktivitas penyebab terjadi produk *return*.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui alur proses bisnis pembuatan *jersey* yang ada pada PVR Industries.
2. Melakukan pemodelan aktivitas pada proses bisnis dengan metode IDEF0.
3. Mengidentifikasi aktivitas yang berpotensi menyebabkan terjadinya produk *return* / pengembalian produk.
4. Memberi saran dan masukan bagi perusahaan untuk dapat melakukan perbaikan (*improvement*) terhadap permasalahan produk *return*.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan untuk membatasi cakupan penelitian agar tidak terlalu luas dan terfokus sehingga dapat menghindari hal-hal yang tidak berkaitan dengan penelitian kali ini. Yang menjadi batasan masalah pada penelitian kali ini adalah :

1. Pemetaan proses bisnis difokuskan pada proses bisnis pembuatan *jersey*.
2. Observasi pada bagian Marketing, Manager Produksi dan Kepala Staff Design serta pengambilan data wawancara dilakukan terhadap perwakilan perusahaan.
3. Proses pemetaan dengan mengacu pada aktivitas yang ada pada dokumen deskripsi pekerjaan.

4. Metode pemetaan proses bisnis menggunakan diagram alir (*flowchart*) dan IDEF0.
5. Pemodelan proses bisnis dengan metode IDEF0 menggunakan *software Microsoft Visio*.
6. Analisis dalam tahap pencarian penyebab potensial yang menyebabkan produk *return* menggunakan *cause-effect* diagram berdasarkan observasi terhadap perwakilan perusahaan.

