

# ***BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* UNTUK PROSES PENJUALAN, PRODUKSI DAN PEMBELIAN DI CV. CAHAYA ABADI TEKNIK**

**Faizal Ilham Achmad , Rispianda, Gita Permata Liansari.**

Jurusan Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional Bandung

Email: faizalilhamachmad@gmail.com

## **ABSTRAK**

Perusahaan ini merupakan perusahaan di bidang manufaktur yang memproduksi *sparepart tower* dan *sparepart* mesin industri. Perusahaan ini masih dapat dikembangkan karena sistem yang sudah ada belum berjalan secara maksimal, sehingga harus dilakukan perbaikan proses bisnis. Proses bisnis kritis yang diperbaiki adalah proses penanganan order, proses produksi dan evaluasi & seleksi *supplier*. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah berupa proses bisnis usulan, yang dibuatkan prosedur pelaksanaan terstandarisasi dan ditunjang oleh form, instruksi kerja serta perancangan *prototype* khusus untuk proses bisnis penanganan order. Dengan menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* dapat membantu dalam perbaikan proses bisnis di perusahaan ini.

**Kata kunci:** Proses Bisnis, *Business Process Improvement*, *Standard Operating Procedure* (SOP)

## **ABSTRACT**

*This company is manufacturing companies that produce spare parts of tower and spare parts of industrial machines. The company was still able to be developed because the existing system has not run optimally, so it should be business process improvement. Critical business processes are improved is the process of handling orders, production processes and the evaluation and selection of suppliers. The results of this research is the business process proposals, which made the implementation of standardized procedures and supported by forms, work instructions and prototype design for business process of handling orders. By using Business Process Improvement approach can assist in the improvement of business processes in the company.*

**Keywords:** *Business Process*, *Business Process Improvement*, *Standard Operating Procedure* (SOP)

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Pengantar

Perusahaan ini merupakan perusahaan di bidang manufaktur yang memproduksi *sparepart tower* dan *sparepart* mesin industri. Perusahaan ini memiliki sistem yang masih dapat dikembangkan karena sistem yang sudah ada belum berjalan maksimal dimana masih adanya proses bisnis yang tidak sesuai, belum terdokumentasikan seluruh proses bisnis yang ada di perusahaan, dan masih ada proses bisnis yang belum memiliki prosedur yang terstandarisasi. Sehingga harus dilakukan perbaikan proses bisnis yang nantinya dibantu dengan prosedur pelaksanaan yang terstandarisasi, agar perusahaan dapat memiliki sistem yang lebih baik dan tetap bertahan menghadapi persaingan. Dengan menggunakan pendekatan *Businnes Process Improvement*, diharapkan dapat membantu dalam perbaikan proses bisnis di perusahaan.

### 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan masalah pada latar belakang dimana saat ini sistem yang ada masih dapat dikembangkan karena sistem yang ada belum berjalan maksimal dimana masih adanya proses bisnis yang tidak sesuai karena belum seluruh proses bisnis yang ada di perusahaan memiliki tujuan- tujuan dalam mengefektifkan, mengefisienkan serta membuat mudah untuk beradaptasi pada proses- proses lain yang ada didalam perusahaan, belum terdokumentasikan seluruh proses bisnis yang ada di perusahaan dimana belum adanya rekaman dari seluruh proses bisnis perusahaan dan belum adanya rekaman yang terstandarisasi untuk setiap aktivitasnya, dan masih ada proses bisnis yang belum memiliki prosedur terstandarisasi karena kondisi sekarang masih berupa pelaksanaan berdasarkan kebiasaan serta dalam penjelasannya hanya via bicara saja tanpa di bantu dokumen sehingga dalam pelaksanaannya masih belum berjalan secara benar, tepat dan konsisten. Untuk menyelesaikan masalah- masalah yang ada di perusahaan, maka akan dilakukan perbaikan proses bisnis yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dimana nantinya akan menghasilkan output berupa proses bisnis usulan, *Standard Operating Procedure* (SOP) yang ditunjang dengan form dan instruksi kerja, serta alat bantu / *prototype* untuk proses bisnis usulan.

## 2. STUDI LITERATUR

### 2.1 Proses Bisnis

Sejarah proses bisnis bermula dari dari keperluan dari perusahaan untuk menjabarkan aktivitas - aktivitas yang berlangsung secara spesifik. Proses Bisnis merupakan kumpulan aktivitas atau proses yang berlangsung dari awal hingga akhir secara berkaitan dengan tujuan untuk menciptakan nilai tambah di dalam perusahaan (Tathagati, 2013). Proses bisnis terdiri dari gabungan beberapa aktivitas yang saling berkaitan (Harrington, 1991).

Dengan adanya pemetaan proses bisnis, perusahaan akan mendapatkan beberapa manfaat yang didapatkan yaitu (Tathagati, 2013):

1. Sebagai gambaran visual mengenai proses bisnis perusahaan secara utuh.
2. Sebagai dasar penentuan pengelolaan tanggung jawab, aliran kerja atau transformasi, dan tugas pokok setiap posisi dalam perusahaan.
3. Sebagai alat pengendalian dan pemantauan antara satu bagian dengan bagian yang lain.
4. Membantu individu atau unit kerja melihat peran dan kontribusi yang diberikan oleh masing - masing dalam proses bisnis perusahaan.

## **2.2 Business Process Improvement**

*Business Process Improvement* (BPI) adalah metodologi sistematis yang dirancang untuk membantu perusahaan dalam meningkatkan proses bisnisnya secara signifikan (Harrington, 1991). BPI membuat suatu sistem yang akan membantu perusahaan dalam menyederhanakan aktivitas atau proses bisnis yang terdapat di perusahaan, dengan memberi jaminan bahwa pelanggan eksternal dan internal dari organisasi akan mendapatkan *output* yang jauh lebih baik.

Perbaikan suatu proses bisnis secara berkelanjutan memiliki sasaran sebagai berikut (Harrington, 1991):

1. Membuat proses bisnis menjadi efektif, yaitu produksi yang dicapai sesuai dengan target.
2. Membuat proses bisnis menjadi efisien, yaitu meminimalkan sumber daya yang digunakan.
3. Membuat proses bisnis menjadi *adaptable*, yaitu proses yang mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan bisnis.

## **2.3 Standard Operating Procedure (SOP)**

*Standard Operating Procedure* (SOP) adalah dokumen yang menjelaskan tentang kegiatan operasional yang dilaksanakan oleh perusahaan agar pekerjaan tersebut dapat terlaksana secara benar, tepat, dan konsisten untuk menghasilkan produk yang telah ditetapkan sebelumnya (Tathagati, 2013). Dilihat dari fungsinya, SOP berfungsi untuk membentuk sistem dan aliran kerja yang teratur, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga aktivitas yang terdapat dalam perusahaan tersebut konsisten (Atmoko, 2008).

# **3. METODOLOGI PENELITIAN**

Metodologi penelitian merupakan langkah- langkah untuk melakukan penelitian. Langkah- langkah tersebut dapat menjadi suatu acuan untuk menyelesaikan tugas akhir secara terstruktur dan sistematis (Rachman, 2015).

## **3.1 Identifikasi Masalah**

Pada tahap ini mengidentifikasi permasalahan yang terjadi di perusahaan, masalah tersebut diantaranya pada proses pembelian, produksi dan penjualan. Tahap ini mencari dan mengidentifikasi proses bisnis pembelian, produksi dan penjualan yang terjadi pada perusahaan saat ini

## **3.2 Rumusan Masalah**

Pada tahap ini, masalah yang telah diidentifikasi pada perusahaan dirumuskan sehingga dapat diketahui apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh perusahaan. Permasalahan yang timbul adalah bagaimana membuat perbaikan proses bisnis pembelian, produksi dan penjualan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

## **3.3 Identifikasi Metode Pemecahan Masalah**

Pada tahap ini merupakan penentuan metode yang digunakan untuk memecahkan masalah yang terjadi perusahaan. Metode yang digunakan yaitu *Business Process Improvement* atau BPI, sebagai salah satu metode dalam menjalankan *Continuous Improvement*, didefinisikan sebagai kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya.

### **3.4 Studi Literatur**

Studi literatur merupakan teori penunjang dalam mengolah suatu data dan penelitian yang akan dilakukan terhadap permasalahan yang terjadi. Teori yang digunakan adalah mengenai penjelasan Proses Bisnis, *Business Process Improvement, Standard Operating Procedure* (SOP) dan teori lainnya yang akan menunjang penelitian ini. Sumber ini didapat dari materi jurnal dan buku tentang metode tentang perbaikan proses bisnis.

### **3.5 Pengumpulan Data**

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data proses bisnis perusahaan, data profil perusahaan, data struktur organisasi perusahaan yang didapat melalui wawancara secara terstruktur.

### **3.6 Pengolahan Data**

Pada tahap ini, proses bisnis yang terdapat pada perusahaan akan diidentifikasi proses bisnis kritisnya. Proses bisnis yang belum sesuai akan diseleksi berdasarkan kegiatan yang paling penting dan harus segera diperbaiki. Terdapat empat pendekatan yang digunakan dalam mengidentifikasi proses bisnis kritis ini yaitu *total approach, management selection approach, weighted selection approach, dan informed approach*.

### **3.7 Analisis Aktifitas Proses Bisnis Kritis**

Pada tahap ini, setiap aktivitas pada proses bisnis kritis dilakukan analisis aktivitas yang berupa klasifikasi dan analisis nilai tambah dari suatu aktivitas pada proses bisnis. Setiap aktivitas pada proses bisnis diklasifikasikan apakah proses tersebut termasuk kedalam kategori RVA (*Real Value Added*), BVA (*Business Value Added*) atau NVA (*Non Value Added*).

### **3.8 Usulan Perbaikan Dengan Proses *Streamlining***

Pada tahap ini dilakukan proses *improvement* dengan menggunakan proses *streamlining*, proses ini membuat perubahan proses kerja sehingga tercipta proses baru yang lebih efisien, efektif, dan adaptif dari proses bisnis sesuai dengan pencapaian tujuan.

### **3.9 Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP)**

Pada tahap ini, proses bisnis usulan akan digunakan untuk membuat usulan perancangan SOP (*Standard Operating Procedure*). Proses bisnis yang telah dilakukan analisis *streamlining* akan menghasilkan proses bisnis usulan yang selanjutnya akan dibuat usulan perancangan SOP. Tujuan dari perancangan SOP ini yaitu menjamin konsistensi penyampaian produk kepada pelanggan dan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien.

### **3.10 Analisis Dampak Efektif Dan Efisien**

Pada tahap ini dilakukan analisis dampak efektif dan efisien dengan perbandingan antara kondisi proses bisnis perusahaan saat ini dengan proses bisnis usulan setelah dilakukan *improvement* dan dirancang SOP usulan. Dari tahap ini akan terlihat perubahan - perubahan yang terjadi pada proses bisnis yang terdapat pada perusahaan.

### 3.11 Membuat Alat Bantu / *Prototype*

Pada tahap ini dilakukan pembuatan alat bantu / *prototype* untuk memberikan gambaran langsung dari proses bisnis usulan setelah dilakukan *improvement* dan dirancang SOP usulan, serta untuk membantu perusahaan dalam pelaksanaannya. Pembuatan alat bantu / *prototype* ini hanya dilakukan pada salah satu proses bisnis usulan dengan menggunakan pemrograman sederhana *visual basic for application* pada microsoft office excel.

### 3.12 Kesimpulan Dan Saran

Tahap terakhir dari penelitian ini adalah tahap kesimpulan dan saran. Kesimpulan dari penelitian ini diperoleh dari tahap pengumpulan data, pengolahan data, perancangan dan analisis sistem. Tahap ini juga memberikan saran kepada perusahaan terkait dengan usulan perbaikan proses bisnis dan SOP serta saran kepada peneliti selanjutnya.

## 4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

### 4.1 Proses Bisnis Perusahaan

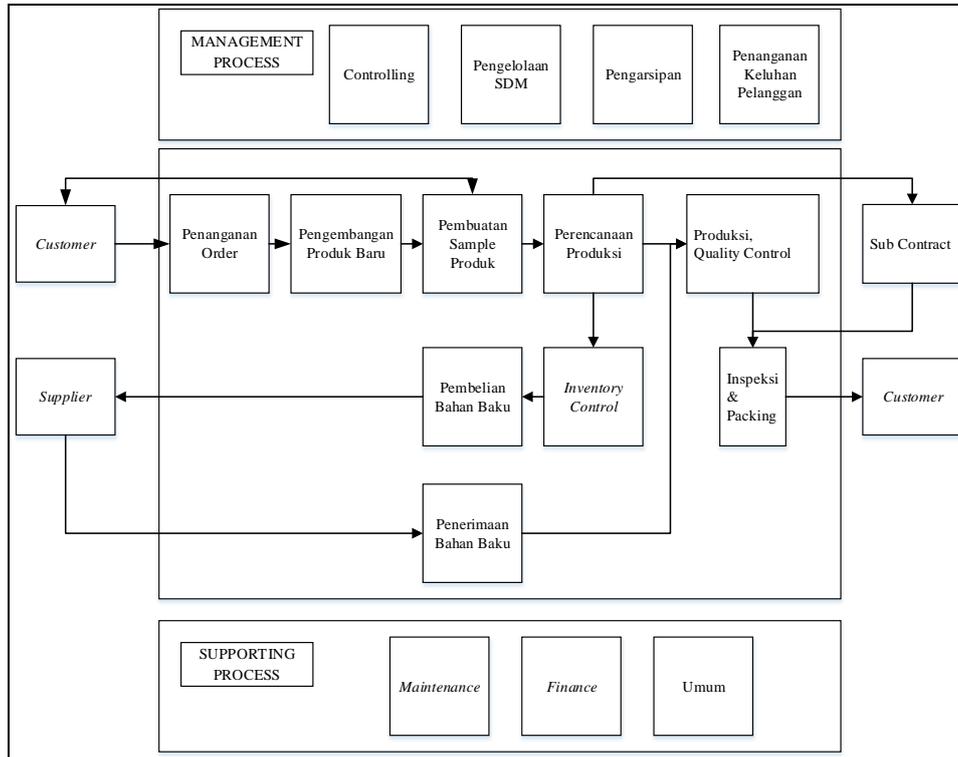
Proses Bisnis merupakan kumpulan aktivitas atau proses yang berlangsung dari awal hingga akhir secara berkaitan dengan tujuan untuk menciptakan nilai tambah di dalam perusahaan (Tathagati, 2013). Berikut merupakan daftar proses bisnis yang terdapat di perusahaan:

**Tabel 1 Daftar Proses Bisnis**

| Kelompok Proses             | Nama Proses  | Pemilik Proses                      |
|-----------------------------|--|-------------------------------------|
| Proses Manajemen            | Menerima Laporan Perbulan                          | Owner                               |
|                             | <i>Controlling</i> Perhari                         | Owner                               |
| Pengelolaan SDM             | Sistem Pengupahan                                  | HRD                                 |
|                             | Penjadwalan Kerja                                  | HRD                                 |
|                             | Absensi Kehadiran Pegawai                          | HRD                                 |
|                             | Penerimaan Pegawai Baru                            | Owner, <i>Project Manager</i> & HRD |
| Penjualan                   | Penanganan Order                                   | <i>Project Manager</i>              |
|                             | Pengiriman Order                                   | Staff Admin & Operator              |
| Realisasi Produk (Produksi) | Pembuatan <i>Sample</i> Produk                     | Operator                            |
|                             | Perencanaan Produksi                               | <i>Project Manager</i>              |
|                             | <i>Inventory Control</i>                           | <i>Project Manager</i> & Operator   |
|                             | Produksi   | Operator                            |
|                             | Inspeksi & <i>Packing</i>                          | Operator & Staff Admin              |
| Pembelian                   | Pemesanan Material / Prosedur Pembelian Bahan Baku | <i>Project Manager</i>              |
|                             | Penerimaan Bahan Baku                              | Staff Admin & Operator              |
|                             | Pengendalian Material Reject                       | Staff Admin                         |
|                             | Evaluasi Dan Seleksi Supplier                      | <i>Project Manager</i>              |
|                             | Penunjukkan Subcontract                            | <i>Project Manager</i>              |
| Pendukung                   | <i>Maintenance</i>                                 | Operator                            |
|                             | Pengarsipan Perhari                                | Staff admin                         |
|                             | Penanganan Keluhan Pelanggan                       | Staff admin                         |
|                             | Pembuatan Laporan Keuangan Perbulan                | <i>Finance</i>                      |
|                             | Membayar Pajak                                     | <i>Finance</i>                      |
|                             | Mengatur Pemasukan & Pengeluaran                   | <i>Finance</i>                      |

#### 4.2 Business Process Mapping

*Business Process Mapping* merupakan bentuk penggambaran alur dari proses bisnis yang ada pada perusahaan. Proses bisnis yang digambarkan pada penelitian ini yaitu proses bisnis inti / utama, proses bisnis pendukung, dan proses bisnis manajemen. *Business Process Mapping* untuk proses bisnis yang ada di perusahaan dapat dilihat pada Gambar 1.



**Gambar 1. Business Process Mapping**

#### 4.3 Pengolahan Proses Bisnis Kritis

Untuk mengetahui jumlah nilai dari tiap proses bisnis dilakukan proses penilaian oleh pihak perusahaan pada form kuesioner yang disediakan dengan diberi penjelasan dan pengarahan mengenai cara pengisiannya. Setelah itu hasil dari jumlah nilai tersebut akan dilihat mana nilai yang paling besar sekaligus dikategorikan sebagai proses bisnis kritis, dimana selanjutnya proses bisnis kritis tersebut akan dilakukan *improvement*. Berikut merupakan form kuesioner penilaian proses bisnis menggunakan *weighted selection approach*:

**Tabel 2 Penilaian Proses Bisnis Menggunakan *Weighted Selection Approach***

| <b>Kelompok Proses</b>      | <b>Nama Proses Bisnis</b>                          | <b>Pengaruh Kepada Pelanggan</b> | <b>Perubahan Yang Terjadi</b> | <b>Pengaruh Kepada Performansi Perusahaan</b> | <b>Pengaruh Kepada Bisnis Perusahaan</b> | <b>TOTAL</b> |
|-----------------------------|--|----------------------------------|-------------------------------|---|--|--------------|
| Proses Manajemen            | Menerima Laporan Perbulan                          | 1                                | 1                             | 3   | 5  | 10           |
|                             | <i>Controlling</i> Perhari                         | 1                                | 2                             | 3   | 3  | 9            |
| Pengelolaan SDM             | Sistem Pengupahan                                  | 1                                | 2                             | 2   | 3  | 8            |
|                             | Penjadwalan Kerja                                  | 1                                | 2                             | 4   | 4  | 11           |
|                             | Absensi Kehadiran Pegawai                          | 1                                | 1                             | 3   | 3  | 8            |
|                             | Penerimaan Pegawai Baru                            | 1                                | 2                             | 2   | 2  | 7            |
| Penjualan                   | Penanganan Order                                   | 4                                | 4                             | 3   | 3  | 14           |
|                             | Pengiriman Order                                   | 4                                | 3                             | 3   | 2  | 12           |
| Realisasi Produk (Produksi) | Pembuatan <i>Sample</i> Produk                     | 3                                | 4                             | 2   | 2  | 11           |
|                             | Perencanaan Produksi                               | 2                                | 3                             | 3   | 3  | 11           |
|                             | <i>Inventory Control</i>                           | 1                                | 2                             | 2   | 3  | 8            |
|                             | Produksi   | 5                                | 3                             | 3   | 3  | 14           |
|                             | Inspeksi & <i>Packing</i>                          | 5                                | 3                             | 3   | 3  | 11           |
| Pembelian                   | Pemesanan Material / Prosedur Pembelian Bahan Baku | 2                                | 4                             | 3   | 3  | 12           |
|                             | Penerimaan Bahan Baku                              | 1                                | 3                             | 3   | 3  | 10           |
|                             | Pengendalian Material <i>Reject</i>                | 4                                | 2                             | 3   | 3  | 12           |
|                             | Evaluasi Dan Seleksi <i>Supplier</i>               | 3                                | 3                             | 4   | 4  | 14           |
|                             | Pengendalian / Penunjukkan <i>Subcontract</i>      | 4                                | 2                             | 2   | 2  | 10           |
| Pendukung                   | <i>Maintenance</i>                                 | 1                                | 4                             | 4   | 3  | 12           |
|                             | Pengarsipan Perhari                                | 1                                | 2                             | 2   | 2  | 7            |
|                             | Penanganan Keluhan Pelanggan                       | 4                                | 2                             | 2   | 2  | 10           |
|                             | Pembuatan Laporan Keuangan Perbulan                | 1                                | 2                             | 3   | 4  | 10           |
|                             | Membayar Pajak                                     | 1                                | 2                             | 3   | 3  | 9            |
|                             | Mengatur Pemasukan & Pengeluaran                   | 1                                | 2                             | 2   | 2  | 7            |

Dari penghitungan tabel di atas maka dapat diketahui bahwa proses yang dikategorikan sebagai proses kritis yaitu proses yang memiliki nilai paling besar diantara proses yang lainnya. Proses yang memiliki nilai tertinggi dikategorikan sebagai proses yang harus segera diperbaiki. Berikut merupakan proses bisnis yang dikategorikan sebagai proses bisnis yang harus segera diperbaiki:

1. Proses Penanganan Order (*Project Manager & Admin*)
2. Proses Produksi (*Operator*)
3. Proses Evaluasi dan Seleksi *Supplier* (*Project Manager*)

#### 4.4 Aktivitas Proses Bisnis Kritis

Penjabaran seluruh aktivitas- aktivitas untuk setiap proses bisnis kritis merupakan input untuk tahap analisis aktivitas dan usulan perbaikan. Aktivitas untuk salah satu proses bisnis kritis dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3 Aktivitas Proses Evaluasi dan Seleksi *Supplier***

| No | Aktivitas                | Pelaku Proses          |
|----|--------------------------|------------------------|
| 1  | Evaluasi <i>Supplier</i> | <i>Project Manager</i> |
| 2  | Seleksi <i>Supplier</i>  | <i>Project Manager</i> |

#### 4.5 Analisis Aktivitas dan Usulan Perbaikan

Setiap aktivitas pada proses bisnis diklasifikasikan kedalam kategori RVA (*Real Value Added*), BVA (*Business Value Added*) atau NVA (*Non Value Added*).

1. *Real Value Added* (RVA) Merupakan aktivitas yang dapat dirasakan langsung oleh pelanggan eksternal dan dibutuhkan untuk menghasilkan output bagi pelanggan.
2. *Business Value Added* (BVA) Merupakan aktivitas yang tidak dapat dirasakan langsung oleh pelanggan eksternal namun aktivitas ini digunakan sebagai aktivitas pendukung perusahaan.
3. *Non Value Added* (NVA) Merupakan aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah bagi pelanggan maupun perusahaan.

Salah satu analisis aktivitas dari streamlining dapat dilihat pada Tabel 4.

**Tabel 4. Analisis Aktivitas dan Usulan Perbaikan Proses Evaluasi dan Seleksi *Supplier***

| Proses Evaluasi dan Seleksi <i>Supplier</i> |                          |               |             |  |  |
|---|--------------------------|---------------|-------------|--|--|
| No  | Aktivitas                | Pelaku Proses | Klasifikasi | Analisis   | Usulan Perbaikan   |
| 1   | Evaluasi <i>Supplier</i> | PM            | BVA         | Aktivitas ini merupakan aktivitas yang dilakukan perusahaan. Aktivitas ini termasuk <i>business value added</i> karena aktivitas ini adalah aktivitas pendukung agar proses selanjutnya dapat berjalan. Aktivitas ini tidak memiliki pengaruh terhadap produk untuk pelanggan secara langsung. Namun kendala yang didapat yaitu belum adanya form untuk mengevaluasi <i>supplier</i> sehingga tidak ada database yang dimiliki perusahaan mengenai <i>supplier</i> . | <i>Standardization</i> . Membuat dokumen berupa form evaluasi <i>supplier</i> , dimana nantinya form evaluasi <i>supplier</i> akan menjadi input untuk pembuatan <i>database supplier</i> . Hal ini bertujuan untuk mempermudah dalam melihat <i>track record</i> setiap <i>supplier</i> yang pernah bekerjasama. Dengan adanya form evaluasi <i>supplier</i> dan <i>database supplier</i> dapat membantu aktivitas seleksi <i>supplier</i> lebih mudah.   |
| 2   | Seleksi <i>Supplier</i>  | PM            | BVA         | Aktivitas ini merupakan aktivitas yang dilakukan perusahaan. Aktivitas ini termasuk <i>business value added</i> karena aktivitas ini adalah aktivitas pendukung agar proses selanjutnya dapat berjalan. Aktivitas ini tidak memiliki pengaruh terhadap produk untuk pelanggan secara langsung.   | Aktivitas ini sudah berjalan dengan baik dalam pelaksanaannya. Karena proses ini sudah terlaksana sesuai jenis- jenis proses <i>streamling</i> , dimana sudah terlaksananya proses <i>Standardization</i> dengan adanya kriteria penilaian dalam melakukan seleksi dimana kriteria tersebut adalah harga, waktu pengiriman, dan kualitas. Namun dalam aktivitas sebelumnya diusulkan agar dibuat dokumen berupa form evaluasi <i>supplier</i> dan <i>database supplier</i> untuk membantu mempermudah dalam menyeleksi <i>supplier</i> karena sebelumnya dilakukan hanya berdasarkan ingatan pada saat order dimana tidak ada proses validasi. |

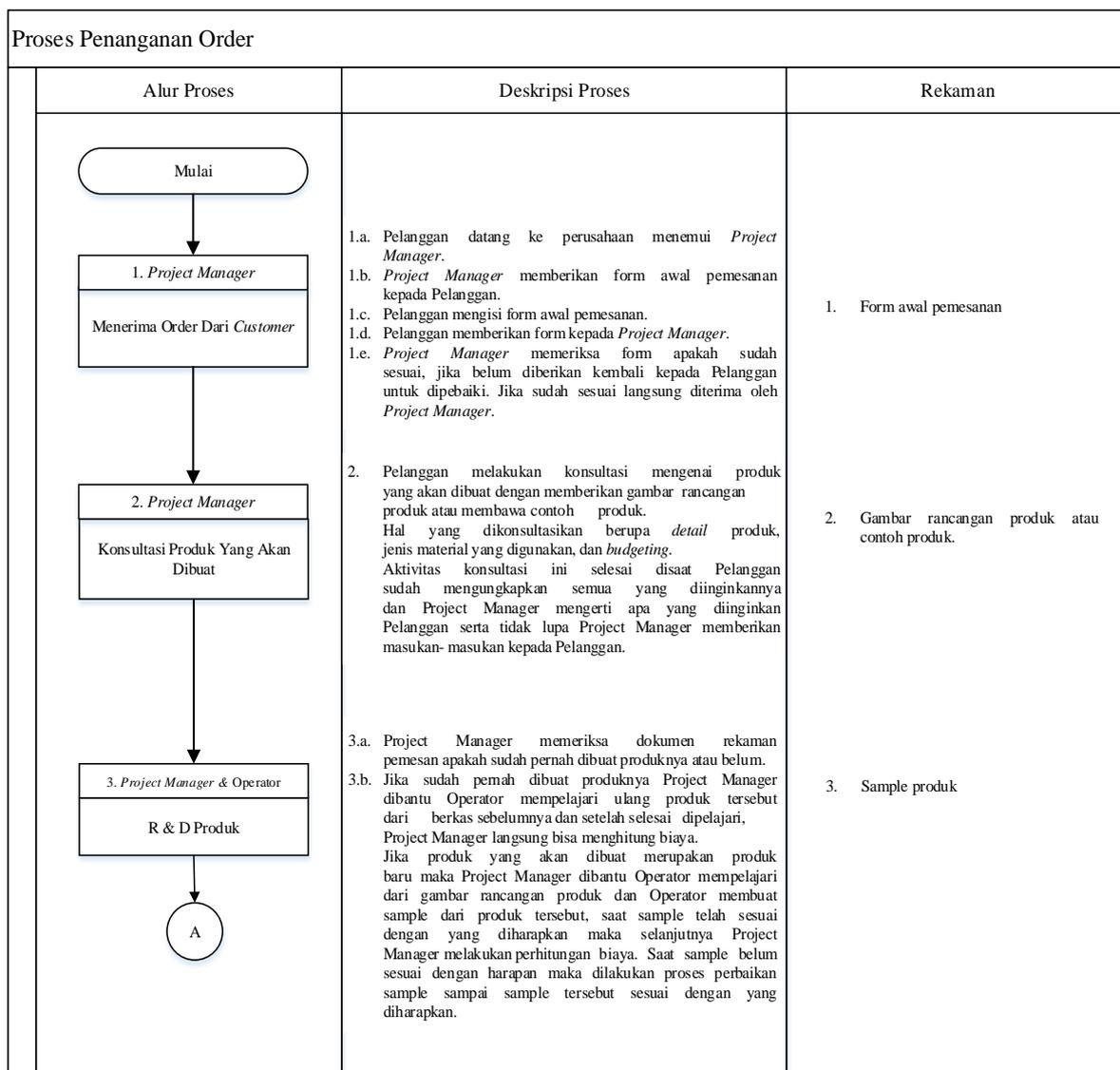
## 5. PERANCANGAN DAN ANALISIS

### 5.1 Perancangan *Standard Operating Procedure*

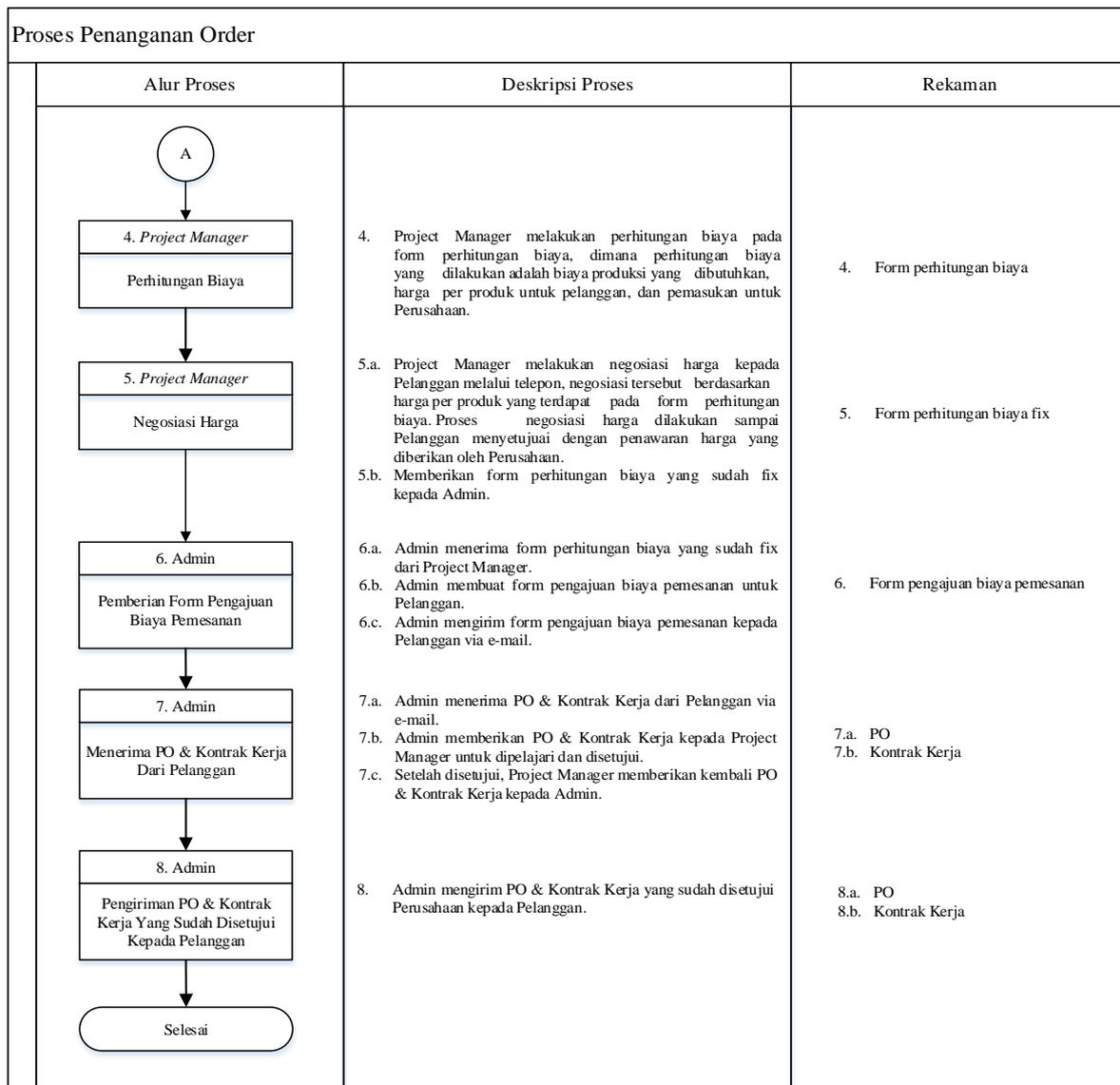
Berdasarkan hasil analisis aktivitas dan usulan perbaikan menggunakan proses *streamlining* untuk ketiga proses bisnis kritis tersebut, selanjutnya akan dibuat rancangan usulan *standard operating procedure* (SOP) karena perusahaan belum pernah membuat SOP yang terdokumentasikan. Beberapa SOP yang dirancang yaitu:

1. Proses Penanganan Order
2. Proses Produksi
3. Proses Evaluasi dan Seleksi *Supplier*

Untuk prosedur proses penanganan order *supplier* dapat dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 2. Prosedur Usulan Proses Penanganan Order**



**Gambar 2. Prosedur Usulan Proses Penanganan Order (lanjutan)**

Untuk prosedur usulan proses penanganan order dirancang alat bantu / *prototype* untuk memberikan gambaran langsung dari proses bisnis usulan setelah dilakukan *improvement* dan dirancang SOP usulan, serta untuk membantu perusahaan dalam pelaksanaannya. Pembuatan alat bantu / *prototype* ini menggunakan pemrograman sederhana *visual basic for application* pada microsoft office excel.

## 5.2 Analisis Dampak Efektif Dan Efisien

Pada tahap ini akan dijelaskan mengenai perbedaan proses bisnis saat ini dan proses bisnis usulan. Perbedaan tersebut merupakan hasil setelah dilakukan analisis aktivitas dan usulan perbaikan untuk setiap aktivitas dalam penelitian ini. Setelah dijelaskan mengenai perbedaannya, maka selanjutnya dibuat tabel rekapitulasi dampak efektif dan efisien. Tabel rekapitulasi dampak efektif dan efisien dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5. Rekapitulasi Dampak Efektif dan Efisien**

| Proses Bisnis                               | Efektif   | Efisien   |
|---|---|---|
| Proses Penanganan Order                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya SOP akan membantu pelaksanaan secara benar, tepat dan konsisten.</li> <li>2. Adanya standarisasi rekaman untuk setiap aktivitas akan membuat seluruh proses lebih terdokumentasi.</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengan adanya SOP tidak ada lagi pengerjaan aktivitas diluar prosedur yang tidak diperlukan.</li> <li>2. Adanya program otomatis membuat pelaksanaan lebih cepat.</li> <li>3. Proses lebih cepat 9,1% dari estimasi waktu awal 11-28 hari menjadi 10-27 hari.</li> </ol>  |
| Proses Produksi                             | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya SOP akan membantu pelaksanaan secara benar, tepat dan konsisten.</li> <li>2. Adanya standarisasi rekaman untuk setiap aktivitas akan membuat seluruh proses lebih terdokumentasi.</li> <li>3. Adanya instruksi kerja menjadi acuan untuk membantu operator dalam melakukan seluruh aktivitas secara benar.</li> <li>4. Adanya standarisasi tempat penyimpanan produk jadi dapat mempermudah operator.</li> <li>5. Jumlah aktivitas yang berkurang dari 5 menjadi 4.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengan adanya SOP tidak ada lagi pengerjaan aktivitas diluar prosedur yang tidak diperlukan.</li> <li>2. Adanya standarisasi tempat penyimpanan produk jadi dapat mempersingkat waktu aktivitas penyimpanan produk jadi.</li> <li>3. Jumlah aktivitas yang berkurang menjadi 4 membuat waktu pelaksanaan lebih cepat.</li> <li>4. Proses lebih cepat 12,4% dari estimasi waktu awal 12,1- 27,75 jam menjadi 10,6- 26,25 jam.</li> </ol> |
| Proses Evaluasi dan Seleksi <i>Supplier</i> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya SOP akan membantu pelaksanaan secara benar, tepat dan konsisten.</li> <li>2. Adanya standarisasi rekaman untuk setiap aktivitas akan membuat seluruh proses lebih terdokumentasi.</li> <li>3. Dengan tersedianya <i>database supplier</i> dapat membantu aktivitas seleksi <i>supplier</i> lebih mudah.</li> </ol>   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dengan adanya SOP tidak ada lagi pengerjaan aktivitas diluar prosedur yang tidak diperlukan.</li> <li>2. Dengan tersedianya <i>database supplier</i> dapat membuat aktivitas seleksi <i>supplier</i> lebih cepat.</li> <li>3. Proses lebih cepat 87,5% dari estimasi waktu awal 2- 6 hari menjadi 6- 14 jam.</li> </ol>   |

## 6. KESIMPULAN

Berikut ini adalah beberapa kesimpulan dari hasil penelitian:

1. Proses bisnis kritis melalui tahap analisis aktivitas dan usulan perbaikan yang selanjutnya dibuatkan prosedur usulan yang terstandarisasi. Selanjutnya dilakukan analisis dampak efektif dan efisien terhadap proses bisnis usulan dimana hasilnya menunjukkan bahwa proses bisnis usulan lebih efektif dilihat dari adanya SOP serta standarisasi rekaman untuk setiap aktivitas yang membuat seluruh proses lebih terdokumentasi dan lebih efisien dilihat dari estimasi waktu proses usulan yang lebih cepat dibanding estimasi waktu proses saat ini.
2. *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dibuat adalah SOP proses penanganan order, SOP proses produksi, dan SOP evaluasi & seleksi *supplier*. SOP tersebut dibuat berdasarkan prosedur usulan. Untuk menunjang SOP maka dibuatlah instruksi kerja dan form sebagai bentuk rekaman untuk dokumentasi perusahaan.
3. Perlu adanya sosialisasi dan pelatihan untuk karyawan akan pentingnya membuat rekaman dan melakukan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah tertulis dalam prosedur.
4. Penelitian dapat dilanjutkan dengan melakukan pengukuran performansi proses bisnis usulan dan melakukan pemeriksaan serta pengawasan secara berkala. Sehingga bisa dilakukan evaluasi dan bisa dilakukan perbaikan selanjutnya.

## REFERENSI

- Atmoko, T. Standar Operasional Prosedur (SOP) Dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. *Retrieved* November 13, 2014, *from e-dokumen* kemenag: <http://edokumen.kemenag.go.id/files/BX32jRZz1284857253.pdf>
- Harrington, H. (1991). *Business Process Improvement : The Breakthrough Strategy For Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. United States of America: McGraw-Hill.
- Rachman, R.N (2015). Usulan Perbaikan Proses Bisnis, Standard Operating Procedure (Sop) Dan Dokumen Pendukung Lainnya Sesuai Dengan Requirement Klausul 6 Dan 7 Iso 9001:2008 Pada Pt.Adetex Filament Dengan Metode Business Process Improvement.
- Tathagati, A. (2013). *Step by Step* Membuat SOP. Jakarta, Indonesia: Efata Publishing.
- Tenner, R. A. (1996). *Process Redesign the Implementation Guide for Manager*. Addison Wesley Longman, Inc.