

PERANCANGAN ULANG PROSES BISNIS DENGAN METODE MODEL-BASED AND INTEGRATED PROCESS IMPROVEMENT (MIPI) DI CV. INDOGRAPHIA PRIMA UTAMA

¹Eka Syafitri, ²Yusuf Priyandari, dan ²Yuniaristanto

¹Mahasiswa, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret
Jl. Ir. Sutami 36A, Surakarta.

²Dosen, Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sebelas Maret
Jl. Ir. Sutami 36A, Surakarta.

*Email: ekasyafitri01@gmail.com

Abstrak

CV. Indographia Prima Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penjualan komponen printer seperti cartridge kompatibel dan original serta melayani jasa refill tinta. Saat ini, kondisi perusahaan mengalami permasalahan dalam menjalankan bisnisnya. Permasalahan tersebut terkait dengan proses bisnis perusahaan, yaitu pada aktivitas pencatatan dan juga pelaksanaan proses bisnis yang belum efektif dan efisien. Selain itu, perusahaan juga belum memiliki prosedur dan pedoman dalam menjalankan proses bisnis perusahaan. Permasalahan tersebut menyebabkan kerancuan pada status pencatatan order dan ketidaksesuaian informasi stok barang serta menimbulkan perbedaan persepsi mengenai deskripsi kerja dan wewenang antar karyawan di perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memperbaiki proses bisnis perusahaan. Perbaikan proses bisnis dilakukan dengan melakukan perancangan ulang proses bisnis menggunakan pendekatan Business Process Improvement (BPI) yang penerapannya mengacu pada metodologi Model-based and Integrated Process Improvement (MIPI). Penelitian ini menghasilkan rancangan proses bisnis usulan dan juga Standard Operating Procedure (SOP) pada tiap proses bisnis perusahaan.

Kata kunci: Business Process Improvement (BPI), Model-based and Integrated Process Improvement (MIPI), Standard Operating Procedure (SOP).

1. PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi printer sebagai perangkat pencetak merupakan hal yang umum digunakan. Dalam beberapa tahun terakhir ini, pertumbuhan permintaan printer di Indonesia mengalami peningkatan. Berdasarkan prediksi *International Data Corporation* (IDC), pangsa pasar printer pada tahun 2013 masih mengalami pertumbuhan, yaitu sebesar 13,5% untuk printer laser dan 10,4% untuk printer *inkjet* (Putri, 2013). Seiring dengan meningkatnya permintaan printer, meningkatkan pula kebutuhan perangkat komponen printer seperti *cartridge* printer. Peningkatan pertumbuhan pasar printer dan komponennya, menjadi sebuah peluang yang dimanfaatkan oleh CV. Indographia Prima Utama (CV.IPU). CV. IPU adalah perusahaan yang bergerak dalam penjualan dan pembuatan *cartridge* printer kompatibel, dan jasa *refill* tinta.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara diketahui bahwa CV. IPU mengalami permasalahan dalam menjalankan bisnisnya. Permasalahan tersebut terkait dengan proses bisnis yang dijalankan oleh perusahaan, yaitu terkait pada aktivitas pencatatan dan juga pelaksanaan prosedur kerja yang belum baku serta pelaksanaan proses bisnis yang belum efektif dan efisien. Selain itu, perusahaan juga belum memiliki prosedur dan pedoman dalam menjalankan proses bisnis perusahaan. Permasalahan tersebut menyebabkan kerancuan pada status pencatatan order dan ketidaksesuaian informasi stok barang serta menimbulkan perbedaan persepsi mengenai deskripsi kerja dan wewenang antar karyawan di perusahaan. Berdasarkan penggambaran kondisi perusahaan tersebut, perlu dilakukan suatu perbaikan pada proses bisnis perusahaan. Menurut Zaheer dkk (2010), diperlukan suatu skema proses bisnis yang baik dalam perusahaan karena proses bisnis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap karyawan dan performansi organisasi.

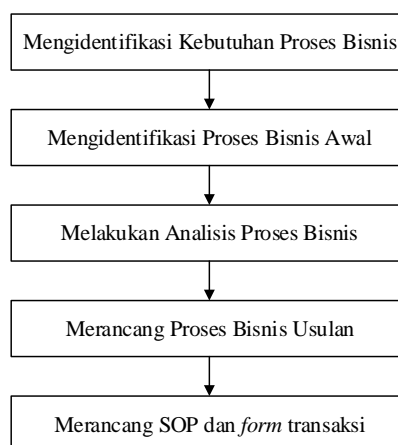
Salah satu pendekatan dalam memperbaiki proses bisnis adalah dengan *Business Process Improvement* (BPI). BPI adalah langkah perombakan terhadap proses bisnis yang telah berjalan untuk memperbaiki atau memberikan proses yang baru (Harrington, 1991). BPI merupakan jenis perubahan dan perbaikan proses bisnis yang dilakukan secara terus-menerus (*continuous improvement*). BPI dipilih sebagai penyelesaian solusi karena BPI merupakan pendekatan

terstruktur untuk menganalisis dan memperbaiki kegiatan fundamental perusahaan secara berkelanjutan dengan menyederhanakan dan merampingkan proses bisnis (Lee dan Chuah, 2001). Penerapan BPI akan memberikan hasil yang efektif dan efisien dalam penggunaan sumber daya seperti fasilitas, pekerja, peralatan, waktu dan biaya (Zairi, 1997).

Penerapan BPI yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metodologi *Model-Based and Integrated Process Improvement* (MIPI). Penerapan BPI dengan metodologi MIPI dapat mengidentifikasi kriteria dan target perbaikan yang harus dilaksanakan perusahaan (Zagloel dkk, 2009). MIPI merupakan model umum BPI yang terdiri dari tujuh langkah pendekatan prosedural sebagai panduan untuk tindakan dan keputusan yang dapat diterapkan (Adesola dan Baines, 2005). Setelah dilakukan perbaikan proses bisnis maka langkah selanjutnya ialah perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP). SOP adalah dokumen yang menjelaskan bagaimana seorang individu atau organisasi melakukan suatu tugas dan mendokumentasikan kinerja tugas tersebut (Gough dan Hamrell, 2009). Perancangan SOP dibutuhkan sebagai tindak lanjut dari perancangan proses bisnis yang telah dilakukan sebagai pedoman dan panduan baku dalam melaksanakan kegiatan di perusahaan.

2. METODOLOGI

Dalam penelitian ini digunakan metodologi *Model-Based and Integrated Process Improvement* (MIPI) yang dikembangkan oleh Adesola dan Baines (2005). Metodologi MIPI terdiri dari tujuh langkah pendekatan prosedural sebagai panduan untuk tindakan dan keputusan yang dapat diterapkan. Tujuh langkah metodologi MIPI yaitu mengidentifikasi kebutuhan proses bisnis, mengidentifikasi proses bisnis awal, melakukan analisis proses bisnis, merancang proses bisnis usulan, melakukan implementasi proses bisnis usulan, melakukan penilaian proses bisnis usulan, dan melakukan review proses bisnis usulan. Akan tetapi pada penelitian ini, penerapan metodologi MIPI yang dilakukan hanya sampai langkah keempat, yaitu perancangan proses bisnis usulan. Setelah itu dilakukan perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai tindak lanjut dari perancangan proses bisnis yang telah dilakukan.



Gambar 1. Metodologi penelitian

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Mengidentifikasi Kebutuhan Proses Bisnis

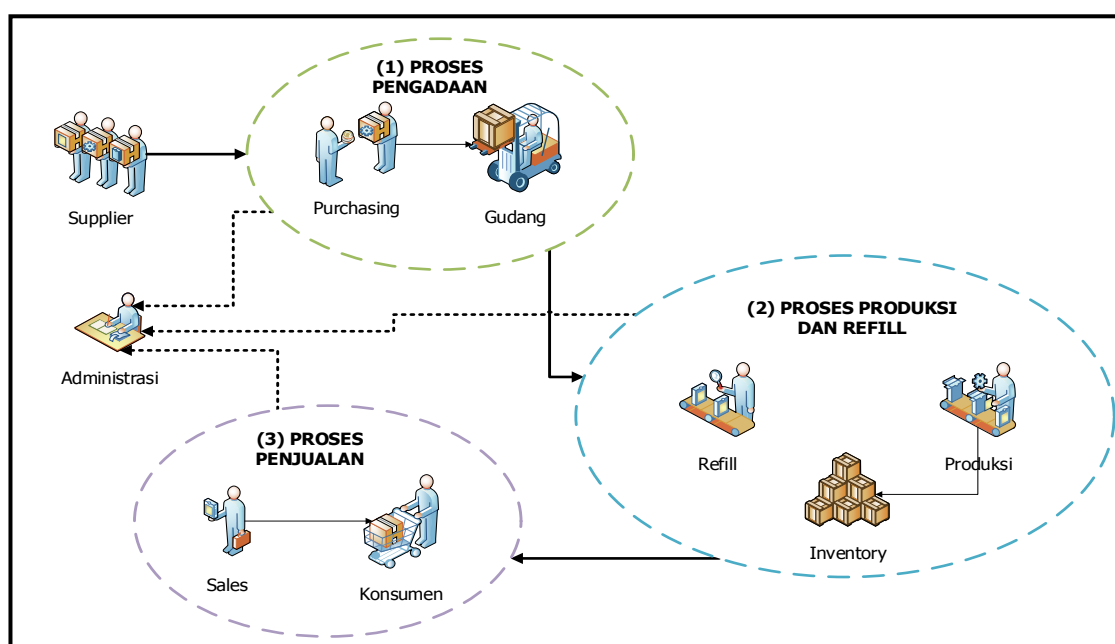
Dalam mengidentifikasi kebutuhan proses bisnis digunakan teknik analisis kebutuhan stakeholder. Analisis kebutuhan stakeholder dilakukan dengan wawancara pada pihak manajemen dan karyawan CV. IPU. Aktivitas yang dilakukan pada tahap ini yaitu mengumpulkan informasi mengenai alur proses bisnis perusahaan, dokumen atau *form* transaksi yang digunakan dan informasi internal perusahaan serta kebutuhan atau keluhan yang diperlukan pihak perusahaan. Berikut ini merupakan tabel yang menjelaskan secara rinci kebutuhan proses bisnis dari tiap bagian perusahaan.

Tabel 1. Kebutuhan proses bisnis

Bagian	Keluhan	Kebutuhan
Pengadaan	Proses bisnis belum baku dan efektif	Perbaiki proses bisnis Form permintaan barang Pembuatan SOP
Gudang	Terjadinya selisih stok barang dan juga status barang yang tidak diketahui	Pembuatan sistem pencatatan Form kartu stok Pembuatan SOP
Produksi	Proses bisnis belum baku dan efektif	Perbaiki proses bisnis Form permintaan barang Pembuatan SOP
Refill	Proses bisnis belum baku dan efektif	Perbaiki proses bisnis Pembuatan SOP
Sales	Terjadinya kerancuan status order yang diterima	Perbaiki proses bisnis Pembuatan SOP

3.2 Mengidentifikasi Proses Bisnis Awal

Proses bisnis umum perusahaan terbagi menjadi 3 bagian, yaitu proses pengadaan, proses produksi dan *refill* tinta serta proses penjualan. Agar pemetaan proses bisnis dapat dilihat secara jelas, maka tiap proses bisnis dijabarkan secara lebih rinci ke dalam beberapa tahap proses. Tahap proses tersebut yaitu proses penanganan order, proses pengadaan, proses penanganan gudang, proses produksi dan proses *refill*. Pemetaan ini bertujuan untuk mengetahui proses bisnis dan prosedur kerja yang dilakukan oleh CV. IPU dan aktivitas yang dikerjakan didalamnya secara keseluruhan. Berikut ini merupakan gambaran proses bisnis umum di CV. IPU.



Gambar 2. Proses bisnis umum

3.3 Melakukan Analisis Proses Bisnis

Setelah melakukan pemetaan proses bisnis yang sedang berjalan, maka selanjutnya dilakukan analisis proses bisnis menggunakan *value added analysis*. Tujuan dari tahapan ini adalah untuk mengetahui kekurangan atau hambatan proses bisnis yang terjadi di CV. IPU. Aktivitas *value added analysis* meliputi penentuan kegiatan dari tiap proses bisnis awal yang memberikan nilai tambah (*value added*), tidak bernilai tambah tetapi diperlukan (*necessary non value added*) dan

tidak bernilai tambah (*non value added*). Aktivitas yang dikategorikan *value added* (VA) yaitu aktivitas yang diperlukan dalam menghasilkan *output* dari suatu proses dan berkontribusi memenuhi harapan konsumen. Aktivitas yang dikategorikan *necessary non value added* (NNVA) yaitu aktivitas yang diperlukan dalam kebutuhan persyaratan bisnis tetapi tidak menambah nilai dari segi pandang konsumen. Aktivitas yang dikategorikan *non value added* (NVA) yaitu aktivitas yang tidak berkontribusi memenuhi harapan konsumen dan tidak mendukung proses bisnis, serta aktivitas yang ketika dihilangkan tidak ada pengaruhnya terhadap produk akhir atau jasa.

3.4 Merancang Proses Bisnis Usulan

Perancangan proses bisnis usulan dilakukan dengan cara melakukan *brainstorming* atau diskusi dengan pihak manajemen dan karyawan di CV. IPU. Perancangan tersebut berdasarkan pada konsep *Business Process Improvement* yaitu dengan menghilangkan, menyederhanakan, menyatukan atau melakukan otomatisasi pada proses bisnis. Perancangan proses bisnis usulan ini berdasarkan pada kebutuhan proses bisnis dan juga analisis proses bisnis. Berikut ini merupakan tabel yang menyajikan perbandingan antara proses bisnis awal dengan proses bisnis usulan.

Tabel 2. Perbandingan proses bisnis awal dan usulan

Nama Proses	Proses Bisnis Awal	Proses Bisnis Usulan	Keterangan
Proses Penanganan Order	Pencatatan transaksi dilakukan diawal	Pencatatan transaksi dilakukan diakhir	Status penanganan order dapat diketahui dengan pasti
	Terdapat duplikasi kerja pada beberapa kegiatan dalam aktivitas pengecekan sales order	Penyederhanaan aktivitas pengecekan sales order	Beban kerja karyawan administrasi berkurang
Proses Pengadaan Barang	Aktivitas pengecekan barang dilakukan berulang kali	Aktivitas pengecekan barang dilakukan oleh bagian pengadaan	Menghilangkan duplikasi kerja, tanggung jawab menjadi jelas
	Aktivitas penerimaan tagihan tidak efisien	Penyederhanaan aktivitas penerimaan tagihan	Merampingkan proses bisnis dan menghilangkan aktivitas yang <i>non value added</i>
Proses Penanganan Gudang	Belum adanya aktivitas pencatatan terhadap barang yang masuk dan keluar gudang	Dilakukannya aktivitas pencatatan barang yang masuk dan keluar gudang pada kartu stok	Informasi jumlah dan status stok barang dapat diketahui secara jelas dan pasti
Proses Produksi	Terdapat duplikasi kerja pada aktivitas penyerahan SPK	Penyederhanaan aktivitas penyerahan SPK	Merampingkan proses bisnis dan menghilangkan aktivitas yang <i>non value added</i>
Proses Refill	Prosedur yang ada belum efektif dan efisien	Membuat prosedur lebih efektif dan efisien	Merampingkan proses bisnis dan menghilangkan aktivitas yang <i>non value added</i>

3.5 Merancang Standard Operating Procedure (SOP)

Perancangan *Standard Operating Procedure* (SOP) dibutuhkan sebagai tindak lanjut dari perancangan proses bisnis yang telah dilakukan sebagai panduan baku dalam melaksanakan kegiatan di perusahaan. Informasi mengenai rancangan SOP dan komponennya dapat dilihat pada tabel 5 berikut ini.

Tabel 3 Perancangan SOP

SOP	Tujuan	Ruang Lingkup	Dokumen
Penanganan Order	Memastikan order yang diterima dapat ditangani dengan tepat dan sesuai	Prosedur ini digunakan untuk pelaksanaan penanganan order barang dan refill	Sales Order
Pengadaan Barang	Memastikan kesesuaian harga dan jumlah barang yang dipesan ke pihak supplier	Prosedur ini digunakan untuk pelaksanaan pengadaan produk di CV. Indographia Prima Utama	Purchase Order, Surat Jalan Supplier
Pengecekan Stok	Membantu dalam pengawasan dan kontrol persediaan barang	Prosedur ini digunakan untuk pelaksanaan pengecekan stok pada gudang	Sales Order, Surat Perintah Kerja
Produksi	Memastikan produk yang dihasilkan memenuhi standar kualitas perusahaan	Prosedur ini digunakan untuk pelaksanaan kegiatan re-manufaktur cartridge kompatibel pada bagian produksi	Surat Perintah Kerja
Refill	Memastikan konsumen mendapat informasi mengenai cartridge yang direfill	Prosedur ini digunakan untuk pelaksanaan kegiatan jasa refill tinta pada bagian produksi	Sales Order

4. KESIMPULAN

Permasalahan yang terjadi di CV. Indographia Prima Utama ialah terkait proses bisnis yang dijalankan perusahaan. Oleh karena itu dilakukan perbaikan proses bisnis menggunakan pendekatan BPI yang penerapannya mengacu pada metodologi MIPI. Perbaikan yang dilakukan yaitu pada proses penanganan order, proses pengadaan barang, proses penanganan gudang, proses produksi dan proses *refill*. Perbaikan yang diusulkan yakni menggunakan konsep BPI yaitu menyederhanakan, menggabungkan serta merampingkan proses bisnis perusahaan. Sehingga proses bisnis perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat mengatasi permasalahan yang selama ini terjadi di perusahaan. Perancangan SOP juga dilakukan dengan mempelajari dan mengidentifikasi setiap aktivitas pekerjaan yang ada di dalam proses bisnis perusahaan. SOP yang dibuat terdiri dari 5 SOP yaitu proses penanganan order, proses pengadaan barang, proses penanganan gudang, proses produksi dan proses *refill*. Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan melakukan langkah implementasi dan proses perbaikan yang berkelanjutan.

Daftar Pustaka

- Adesola dan Baines. 2005. Developing and Evaluating Methodology for Business Process Improvement. *Business Process Management Journal*, Vol. 11 No. 1, hal. 37-46.
- Gough, J. dan Hamrell, M. 2009. Standard Operating Procedures (SOPs): Why Companies Must Have Them and Why They Need Them. *Drug Information Jurnal*, Vol. 43 No. 1, hal 69.
- Harrington, H.J. 1991. *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. New York: McGraw-Hill.
- Lee K.T. dan Chuah K.B. 2001. A SUPER Methodology for Business Process Improvement. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 21 No. 5/6, hal.687-706.
- Putri, F.D.A 2013. *Pangsa Pasar Printer Masih Akan Tumbuh pada 2013*. Tersedia di <http://www.bisnis.com/m/pangsa-pasar-printer-masih-akan-tumbuh-pada-2013>. Diakses tanggal 15 Mei 2013.

- Zagloel, T.Y., Dachyar, M., dan Arfiyanto, F.N. 2009. Quality Improvement Using Model-based and Integrated Process Improvement (MIPI) Methodology. *Proceeding of the 11th International Conference on QIR (Quality in Research)*, Depok, Indonesia, 3-6 Agustus 2009.
- Zaheer, A., Rehman, K., dan Khan, M.A. 2010. Development and testing of a business process orientation model to improve employee and organizational performance. *African Journal of Business Management*, Vol.4 No.2, hal.149-161.
- Zairi, M. 1997. Business process management: a boundaryless approach to modern competitiveness. *Business Process Management Journal*, Vol. 3 No. 1, hal. 64-80.