

**PENERAPAN *BUSINESS PROCESS MANAGEMENT* (BPM)
(STUDI KASUS : PROSES BISNIS MENGEKSEKUSI DAN
MENGELOLA RENCANA PENJUALAN DI DIVISI NIAGA
PT PJB SERVICES)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Teknik
Program Studi Teknik Industri**



Oleh :

RISTINA KUSUMA NINGTIYAS
NPM. 1332015002

PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

SURABAYA

2018

SKRIPSI

PENERAPAN *BUSINESS PROCESS MANAGEMENT* (BPM) (STUDI KASUS : PROSES BISNIS MENGEKSEKUSI DAN MENGELOLA RENCANA PENJUALAN DI DIVISI NIAGA PT PJB SERVICES)


Disusun Oleh :

RISTINA KUSUMA NINGTIYAS
NPM. 1332015002

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 23 Mei 2018

Dosen Pembimbing :

1.


Dr. Farida Pulansari, ST, MT.
NIP. 3 7902 0440 201

31/05'2018

Tim Penguji :

1.


Dr. Farida Pulansari, ST, MT.
NIP. 3 7902 0440 201

31/05'2018

2.


Ir. Yustina Ngatilah, MT.
NIP. 19570306 198803 2 001

3.


Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT.
NIP. 19611029 199103 2 001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Ir. Sutiyono, MT.
NIP. 19600713 198703 1 001

SKRIPSI
PENERAPAN *BUSINESS PROCESS MANAGEMENT* (BPM)
(STUDI KASUS : PROSES BISNIS MENGEKSEKUSI DAN
MENGELOLA RENCANA PENJUALAN DI DIVISI NIAGA
PT PJB SERVICES)

Disusun Oleh :

RISTINA KUSUMA NINGTIYAS
NPM. 1332015002

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal : 23 Mei 2018

Dosen Pembimbing :

1.


Dr. Farida Pulansari, ST, MT.
NIP. 3 7902 0440 201

Tim Penguji :

1.


Dr. Farida Pulansari, ST, MT.
NIP. 3 7902 0440 201

2.


Ir. Yustina Ngatilah, MT.
NIP. 19570306 198803 2 001

3.


Ir. Rr. Rochmoeljati, MMT.
NIP. 19611029 199103 2 001

Mengetahui,
Koordinator Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Ir. Handoyo, MT.
NIP. 19570209 198503 1 003



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa dibawah ini :

Nama : RISTINA MUSUMIA NINGTIYAS
NPM : 1332015002
Jurusan : Teknik Kimia / Teknik Industri / Teknologi Pangan /
Teknik Sipil / Teknik Lingkungan

Telah mengerjakan revisi / ~~tidak ada revisi~~ *) PRA RENCANA (DESIGN) / SPRIPSI / TUGAS
AKHIR Ujian Lisan Gelombang 2, TA. 2017 / 2018 dengan judul :



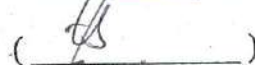
PENERAPAN BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM) (STUDI KASUS :

PROSES BISNIS MEUBERSEKUTU DAN MENBELICA RENCANA PENJUALAN


DI DIVISI NIAGA PT PSB SERVICES]

Surabaya,

Dosen Penguji yang memerintahkan *Revisi* :

1. Dr. FARIDA PULANSARI, ST, MT. ()
2. Ir. YUSTINA NGATILAH, MT. ()
3. Ir. Rr. BOCHMDELJATI, MMT. ()
4. _____ (_____)

Mengetahui :
Dosen Pembimbing,


Dr. FARIDA PULANSARI, ST, MT

Catatan: *). Coret yang tidak perlu.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkah, anugerah dan pimpinan-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul:

“Penerapan Metode *Business Process Management* (BPM) (Studi Kasus: Proses Bisnis Mengeksekusi Dan Mengelola Rencana Penjualan Di Divisi Niaga PT PJB Services)”

Penyelesaian penyusunan Tugas akhir ini tentuunya tidak lepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, Selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, Selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Ir. Handoyo, MT, Selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Farida Pulansari. ST, MT, selaku dosen pembimbing.
5. Pimpinan dan seluruh karyawan PT PJB Services yang membantu penyelesaian laporan tugas akhir ini.

6. Kedua Orang Tua dan seluruh keluarga yang selalu senantiasa menasehati, membimbing dan memberikan arahan yang baik serta selalu mendoakan saya.
7. Kepada seluruh teman-teman Teknik Industri (Sore) terima kasih atas dukungan dan bantuannya.
8. Kepada Asisten “Laboratorium Statistik, Optimasi, Pemrograman Komputer, Simulasi Sistem Industri, terima kasih buat kebersamaan kita yang sebentar lagi sangat berkesan, juga buat teman-teman seangkatan, senior, maupun junior.
9. Semua pihak yang telah membantu secara moril dan material selama pelaksanaan penelitian dan penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, April 2018

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1. 1. Latar Belakang Masalah.....	1
1. 2. Perumusan Masalah	3
1. 3. Batasan Masalah	3
1. 4. Asumsi-Asumsi.....	4
1. 5. Tujuan Penelitian	4
1. 6. Manfaat Penelitian	4
1. 7. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2. 1. Sejarah Singkat Perusahaan	7
2. 2. Sistem Informasi	7
2. 3. Sistem Informasi Manajemen	9
2.3.1.Model Sistem Informasi Manajemen.....	9
2. 4. Sistem Informasi Manajemen di Perusahaan.....	11
2.4.1.Proses Bisnis	11
2.4.2.Dukungan Sistem Informasi Manajemen.....	13

2. 5. Pemasaran Jasa.....	16
2.5.1.Pengertian Bauran Pemasaran Jasa.....	17
2. 6. <i>Business Process Management</i> (BPM).....	19
2.6.1.Pendorong dan Pemicu BPM.....	21
2.6.2.Komponen yang Penting untuk Keberhasilan Proyek BPM.....	26
2.6.3.Fase-Fase dalam <i>Framework</i> BPM.....	26
2.6.4. <i>Organization Process View</i>	43
2.6.5. <i>Process Selection Matrix</i> (PSM).....	44
2.6.6. <i>Process Worth Matrix</i> (PWM).....	45
2.6.7. <i>Activity Based Costing</i> (ABC).....	47
2.6.8. <i>People Capability Matrix</i> (PCM).....	49
2.6.9.RASCI Model.....	50
2.6.10. <i>Business Process Modeling Notation</i> (BPMN).....	52
2. 7. Peneliti Terdahulu.....	53

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
3.2.Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	57
3.2.1.Identifikasi Variabel.....	57
3.3.Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	61
3.4.Metode Pengumpulan Data.....	67
3.5.Teknik Analisis Data (Model Analisis).....	68

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4. 1. Pengumpulan Data	71
4.1.1.Data Perusahaan	71
4.1.1.1.Tujuan Perusahaan	71
4.1.1.2.Visi dan Misi Perusahaan.....	72
4.1.1.3.Struktur Organisasi	74
4.1.1.4.Budaya Perusahaan	76
4.1.1.5.Proses Bisnis Saat Ini atau yang Sedang Berjalan	76
4.1.1.6.Model Proses Bisnis Baru yang akan Dirancang	77
4.1.1.7.Analisis Industri	78
4.1.1.8. <i>Strategy Map</i>	79
4. 2. Pengolahan Data	80
4.2.1. <i>Organization Strategy</i>	80
4.2.2. <i>Process Architecture</i>	82
4.2.3. <i>Launch Pad</i>	85
4.2.4. <i>Understand</i>	90
4.2.5. <i>Innovate</i>	93
4.2.6. <i>People</i>	98
4.2.7. <i>Develop</i>	103
4.2.8. <i>Implement</i>	106
4. 3. Pembahasan.....	108

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5. 1. Kesimpulan	112
5. 2. Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Sistem Informasi Manajemen.....	10
Gambar 2.2 Tugas Memenuhi Pesanan Pelanggan.....	13
Gambar 2.3 <i>BPM Project Framework</i>	27
Gambar 2.4 <i>Organization Strategy Phase Steps</i>	29
Gambar 2.5 <i>Process Arcitecture Phase Steps</i>	30
Gambar 2.6 <i>Launch Pad Phase Steps</i>	32
Gambar 2.7 <i>Understand Phase Steps</i>	34
Gambar 2.8 <i>Innovate Phase Steps</i>	36
Gambar 2.9 <i>People Phase Steps</i>	38
Gambar 2.10 <i>Develop Phase Steps</i>	39
Gambar 2.11 <i>Implement Phase Steps</i>	40
Gambar 2.12 <i>Realize Value Phase Steps</i>	42
Gambar 2.13 <i>Sustainable Performance phase steps</i>	43
Gambar 2.14 <i>Organization Process View</i>	44
Gambar 2.15 <i>Process Selection Matrix</i>	45
Gambar 2.16 <i>Process Worth Matrix</i>	46
Gambar 2.17 <i>Activity Based Costing</i>	49
Gambar 2.18 Contoh <i>People Capability Matrix</i>	50
Gambar 2.19 RASCI Model.....	51
Gambar 2.20 Contoh <i>Business Process Modeling Notation</i>	53
Gambar 3.1 Langkah-langkah Pemecahan Masalah.....	62

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan PT PJB <i>Services</i>	74
Gambar 4.2 Budaya Perusahaan 1-4-14.....	76
Gambar 4.3 Kategori 3.0 Memasarkan dan Menjual Produk dan Layanan..	78
Gambar 4.4 <i>Fives Forces Analysis</i>	79
Gambar 4.5 <i>Strategy Map</i> Perusahaan.....	79
Gambar 4.6 <i>Organization Process View</i>	84
Gambar 4.7 <i>Process Selection Matrix</i> Prosedur Standar Pengendalian Pelaksanaan Pemasaran	87
Gambar 4.8 <i>Process Selection Matrix</i> Prosedur Pengendalian Kontrak Pekerjaan Jasa.....	88
Gambar 4.9 <i>Business Process Modeling Notation</i> (BPMN) Mengelola Rencana Penjualan.....	94
Gambar 4.10 <i>Business Process Modeling Notation</i> (BPMN) Mengelola Settlement Pelanggan	94
Gambar 4.11 <i>Future Process Selection Matrix</i> Mengelola Pelaksanaan Penjualan	95
Gambar 4.12 <i>Future Process Selection Matrix</i> Mengelola <i>Settlement</i>	96
Gambar 4.13 V-Diagram Model.....	105
Gambar 4.14 <i>System Architecture Diagram</i>	106

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Analisis SWOT	81
Tabel 4.2 <i>SMART</i> Analisis Matriks.....	86
Tabel 4.3 <i>Process Worth Matrix</i>	89
Tabel 4.4 <i>People Capability Matrix</i>	91
Tabel 4.5 <i>Activity Based Costing (ABC)</i>	92
Tabel 4.6 <i>Future Activity Based Costing (ABC)</i>	97
Tabel 4.7 <i>Summary</i> Simulasi Waktu Transaksi per Hari.....	98
Tabel 4.8 <i>Summary</i> Simulasi Biaya Transaksi per Tahun	98
Tabel 4.9 <i>Future People Capability Matrix</i>	99
Tabel 4.10 RASCI Model	100
Tabel 4.11 Skenario Implementasi.....	107

ABSTRAKSI

Proses bisnis merupakan perantara antara bisnis dengan teknologi informasi. Dengan adanya proses bisnis yang baik, dukungan teknologi informasi terhadap bisnis akan semakin jelas dan tepat. Proses bisnis melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan dan membutuhkan sumber daya. Pengelolaan proses bisnis yang tepat dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Pentingnya peran proses bisnis dalam suatu organisasi atau perusahaan yaitu berguna untuk menggerakkan bisnis menjadi semakin berkembang sangat cepat dan pesat.

PT PJB Services pada Divisi Niaga yang memiliki salah satu proses bisnis yaitu mengeksekusi dan mengelola rencana penjualan melalui prosedur *Integrated Management System* (IMS). Akan tetapi prosedur yang telah ada masih bersifat manual yang mengakibatkan aliran aktivitas dalam proses bisnis tersebut belum terukur pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan. Dalam rangka melakukan perbaikan proses bisnis dan pencapaian kinerja (pencapaian SLA).

Penelitian ini menggunakan metode *Business Process Management* (BPM) yang memungkinkan perusahaan dapat memiliki cetak biru proses bisnis dan dapat menilai apakah proses bisnis yang sekarang berjalan sudah efektif dan efisien serta manajemen dapat melihat dengan detil dampak perubahan yang akan dilakukan baik dari sisi waktu dan biaya.

Pada perhitungan simulasi proses saat ini yaitu prosedur standar pengendalian pelaksanaan pemasaran membutuhkan waktu 26.400 menit per bulan dengan biaya sejumlah Rp. 30.000.000,00 per bulan dan prosedur pengendalian kontrak pekerjaan jasa membutuhkan waktu 23.040 menit per bulan dengan biaya sejumlah Rp. 8.727.272,73 per bulan. Setelah dilakukan penerapan *Business Process Management* (BPM) untuk usulan proses bisnis yang baru yaitu prosedur mengelola pelaksanaan penjualan membutuhkan waktu 9,480 menit per bulan dengan biaya Rp. 10.772.727,27 per bulan dan prosedur mengelola settlement pelanggan membutuhkan waktu 14,400 menit per bulan dengan biaya Rp. 5.454.545,45 per bulan.

Kata Kunci: Proses Bisnis, *Business Proces Management* (BPM)

ABSTRACT

Business process is an intermediary between business and information technology. With the existence of good business process, information technology support to the business will be more clear and precise. The business process involves a wide range of interested parties and requires resources. Proper business process management can improve overall organizational performance. The importance of the role of business processes within an organization or company that is useful to drive the business to grow rapidly and rapidly.

PT PJB Services in Niaga Division which has one business process that is executing and managing sales plan through Integrated Management System (IMS) procedure. However, the existing procedures are still manual which result in the flow of activity in the business process has not measured the achievement of Service Level Agreement (SLA) that has been set. In order to improve business process and achievement of performance (achievement of SLA).

This research uses Business Process Management (BPM) method which enables companies to have business process blueprints and can assess whether current business processes are effective and efficient and management can see in detail the impact of changes that will be made in terms of time and cost.

In the calculation of the current process simulation is the standard procedure of controlling the implementation of marketing takes 26,400 minutes per month with the cost of Rp. 30.000.000,00 per month and the procedure of contracting work service contract takes 23.040 minutes per month with the cost of Rp. 8.727.272,73 per month. After the implementation of Business Process Management (BPM) for the proposed new business process, the procedure of managing the sales implementation takes 9,480 minutes per month at a cost of Rp. 10.772.727,27 per month and the procedure of managing the customer settlement takes 14,400 minutes per month at a cost of Rp. 5.454.545,45 per month.

Keywords: Business Process, Business Proces Management (BPM)