BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tatonas merupakan salah satu perusahaan di Indonesia yang bergerak dibidang pembuatan peralatan Uji Tanah, Beton, Aspal, Hidrologi, dan Meterologi. Perusahaan Tatonas berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dalam pembuatan alat material testing seperti tanah, beton aspal, aggregat serta hidrologi & meteorologi, didedikasikan untuk pengembangan teknologi yang berkesinambungan.

Perusahaan yang berdiri pada tahun 1995 dengan nama "Partha Pratama Indovic" yang berlokasi di kompleks Kolombo No 37. Depok Yogyakarta.

Pada tahun 1998 berganti nama menjadi Tatonas. Di awal berdirinya, Tatonas hanya memproduksi alat-alat testing Uji tanah, beton, dan aspal. Seiring dengan perkembangan jaman, Tatonas kemudian bergerak di bidang Hidrologi dan Meteorologi pada tahun 2008.

Kondisi perusahaan awalnya penuh dengan permasalahan yang sistematis, mulai dari permasalahan sumber daya manusia, peralatan dan sistem manjemen yang berdampak kepada "hilangnya kepercayaan pelanggan terhadap produk Tatonas" dan tentunya dapat "mempengaruhi tingkat Marketing produk yang dihasilkan".

Adapun hal penghambat yang sangat dominan dalam perusahaan ini adalah "budaya perusahaan dan komitmen manajemen" yang tidak konsisten dalam melakukan proses produksi guna mendapatkan "kepercayaan pelanggan" yang berdampak kepada "kepuasan pelanggan". Pada akhirnya, pelanggan tidak akan melakukan repeat order dikarenakan tidak tercapainya harapan pelanggan yang berdampak kepada menurunnya kepercayaan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan akan produk dan pelayanan dari perusahaan Tatonas pun ikut menurun dan tentunya akan berdampak sistematis, terutama terhadap nilai Marketing Tatonas yang terus menurun dan mengakibatkan cashflow atau aliran dana tidak lancar dan tidak berjalan baik.

Pada tahun 1995 hingga Desember 2014, perusahaan Tatonas mempunyai slogan perusahaan *"Nothing Impossible For Us"*. Slogan ini dapat diartikan dengan *"Tidak ada yang tidak mungkin untuk kita (perusahaan)"*.

Pada tahun 2014 perusahaan Tatonas mengalami penurunan kondisi Finance yang mengakibatkan kerugian pada perusahaan, hal ini dapat dilihat pada *tabel 1.1* tentang kondisi Finance perusahaan Tatonas pada tahun 2012, 2013 dan 2014 :

Tabel 1.1 Kondisi Finance Tatonas tahun 2012, 2013, 2014

Tahun	2012	2013	2014
Pendapatan	10.760.418.783	8.664.839.948	3.438.329.069
Pengeluaran	9.237.990.221	7.782.510.342	4.834.229.650
Margin	**1.522.428.562**	**882.329.606**	**-1.395.900.581**

Dari data kondisi Finance diatas maka dapat dilihat bahwa perusahaan Tatonas mengalami defisit di akhir 2014. Hal ini disebabkan adanya peningkatan pengeluaran.

Adapun proses di perusahaan Tatonas saling berkaitan antara satu departemen dengan departemen lainnya sehigga hal ini berpengaruh terhadap pencapaian kepuasan pelanggan sehingga menurunnya daya beli pelanggan yang diakibatkan dari permasalahan internal.

Permasalahan ekternal *(Kepuasan pelanggan)* adalah efek atau dampak dari tidak tercapainya kinerja internal seperti kepuasan pegawai dan kepuasan pemasok. Permasalahan yang terjadi dalam perusahaan Tatonas lebih kepada permasalahan internal yang berdampak kepada permasalahan eksternal. Oleh karenanya, perusahaan Tatonas melakukan *Rekayasa Ulang Proses Bisnis* guna perbaikan internal dengan tujuan meningkatkan kepercayaan pelanggan yang berdampak kepada kepuasan pelanggan.

Pada tanggal 5 Januari 2015 adalah proses awal perubahan perbaikan perusahaan Tatonas. Dengan diawali perubahan slogan atau ideologi dari *"Nothing Impossible For Us"*. Slogan ini dapat diartikan dengan "*Tidak ada yang tidak mungkin untuk kita (perusahaan)"* menjadi *"Good Product Good Service"* yang dapat diartikan *"Produk yang baik dengan pelayanan yang baik".* Dasar perubahan ini dikarenakan adanya pemikiran team manajemen dan direksi bahwa slogan *"Nothing Impossible For Us"* terkesan menantang kodrat Allah SWT. Dengan adanya perubahan

perusahaan Tatonas yang diawali dengan perusabahan slogan maka diharapkan Tatonas dapat memberikan hasil produk yang baik dengan disertai pelayanan yang baik untuk pelanggannya.

Rekayasa Ulang Proses Bisnis / Business Process Re-engineering (BPR) di dalam dunia usaha telah banyak dilakukan oleh banyak perusahaan lain seperti yang disamaikan oleh abadilah (2013), Fahriani Zees (2011) dan Handayani (2010).

Abadiyah (2013) melakukan penelitian pada industri kecil menengah tas dan koper di kecamatan tanggulangin kabupaten Sidoarjo tentang pengaruh perencanaan strategis terhadap kinerja organisasi dalam upaya untuk meningkatkan daya saing UKM, penelitian ini menggunakan pendekatan SEM untuk melihat berbagai variabel yang berpengaruh terhadap perencanaan stategis. Dari penelitian ini diketahui bahwa faktor utama yang berpengaruh terhadap perencanaan strategis adalah faktor lingkungan perusahaan, sedangkan faktor lingkungan perusahaan ini dipengaruhi oleh faktor prilaku tenaga kerja dan budaya yang timbul dari prilaku yang di lakukan setiap harinya.

Fahriani Zees (2011) didalam penelitian yang dilakukan dalam budaya organisasi yang berhubungan dengan perawat pelaksana di ruang rawat inap RSUD Dr. H. Aloei Saboe kota Gorontalo didalam penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa prilaku perawat merupakan suatu budaya yang harus terbangun untuk melayani pasien dengan baik, faktor-faktor yang berpengaruh terhadap budaya ini adalah faktor status

pernikahan, komunikasi, pelatihan, reward dan pengambilan keputusan untuk managemen perusahaan.

Handayani (2010) melakukan penelitian tentang peranan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai, penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa perusahaan yang unggul ditandai oleh banyaknya inovasi yang dihasilkan, sangat ditentukan oleh budaya organisasi yang ada dalam perusahaan tersebut. Secara sederhana, apa yang dimaksud dalam melaksanakan tugas mereka dalam organisasi di dalam budaya organisasi dipengaruhi oleh prilaku pegawai.

Dari penelitian – penelitian yang dilakukan dapat di tarik garis kesimpulan bahwa "budaya dan sikap prilaku pegawai berdampak pada produktifitas perusahaan". Oleh karenanya, guna meningkatkan daya saing perusahaan dilakukan perubahan budaya dan kinerja yang mendukung produktifitas perusahaan. Hal tersebut yang menyebabkan penelitian ini sangat perlu untuk diangkat dan dikembangkan.

Berdasarkan perubahan slogan perusahaan *"Good Product Good Service"* tersebut maka perlu adanya penelitian untuk meningkatkan kinerja perusahaan Tatonas untuk mengatasi berbagai permasalahan yang ada di perusahaan.

Penggunaan pendekatan *Rekayasa Ulang Proses Bisnis / Business Process Re-engineering (BPR)* sangatlah dimungkinkan di perusahaan ini, oleh karenanya, penelitian ini diangkat dengan judul "Model Rekayasa

Ulang Proses Bisnis / Business Process Re-engineering (BPR) pada perusahaan Tatonas ".

1.2 Rumusan Permasalahan

Penulis memilih topik ini karena permasalahan yang terjadi di Tatonas terjadi lebih karena adanya budaya kerja yang tidak terarah. Dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk berpindah dari satu aktifitas ke aktifitas lain yang membutuhkan pertukaran data antar departemen. Seringkali terjadi kesalahpahaman antar departemen dalam menginstruksikan suatu tugas. Departemen *Finance* juga terbebani dengan begitu banyaknya dokumen yang harus disimpan. Untuk mencari dokumen-dokumen lama yang dibutuhkan pun perlu waktu yang tidak sedikit, juga dibutuhkan ruangan yang cukup untuk menyimpan dokumen-dokumen tersebut.

Situasi ini mengakibatkan kinerja perusahaan tidak efektif, dan akan timbul biaya yang diakibatkan dari proses yang tidak efisien. Secara singkat, masalah-masalah yang terjadi dapat dirumuskan seperti dibawah ini :

- Sebenarnya seberapa besar waktu yang terbuang sia-sia karena proses bisnis yang tidak efisien ini ?
- Dimana letak proses yang tidak efisien ?
- Bagaimana cara memperbaiki proses yang tidak efisien ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penulisan tesis ini adalah:

- Mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam aktivitas pemesanan barang, penerimaan barang, serta penerimaan invoice
- Penyederhanaan proses pada *Marketing, Logistics* dan *Finance dan* Mengurangi biaya
- Merancang suatu sistem yang dapat mempermudah para karyawan untuk dapat berkomunikasi dan bertukar data satu sama lain secara elektronik dengan menggunakan fasilitas intranet

Manfaat yang dapat diperoleh:

- Mempermudah pencarian data-data yang dibutuhkan oleh departemen *Marketing, Logistics, Finance*
- Biaya yang dibutuhkan oleh proses yang baru diharapkan lebih sedikit daripada proses yang lama
- Waktu yang dibutuhkan oleh proses yang baru diharapkan lebih sedikit daripada proses yang lama

1.4 Ruang Lingkup

Penulisan thesis ini hanya dibatasi pada masalah-masalah seperti tersebut di bawah ini:

- Penulis hanya berfokus pada kegiatan-kegiatan yang terdapat pada departemen *Marketing, Logistics, Finance*
- Kegiatan yang diamati oleh penulis adalah pembuatan incoming PO oleh Marketing sampai pengiriman purchase order kepada vendor,

penerimaan barang dan pengecekan dengan outgoing purchase order serta penerimaan invoice dari vendor.

- Penulis hanya berfokus pada masalah-masalah yang terjadi pada internal perusahaan saja.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini terdiri dari lima bab yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Membahas mengenai latar belakang, rumusan permasalahan, tujuan dan manfaat, ruang lingkup, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Membahas mengenai konsep dari bisnis proses, definisi teknologi informasi dan perannya dalam rekayasa ulang, tahapan dalam rekayasa ulang, serta faktor-faktor pendukung dilaksanakannya rekayasa ulang.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Membahas mengenai kerangka berpikir, tahapan dalam rekayasa ulang serta uraian tugas setiap departemen.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Membahas mengenai proses-proses yang ada, proses baru yang diusulkan, simulasi proses dan analisa hasil simulasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Memuat simpulan dan saran-saran.