

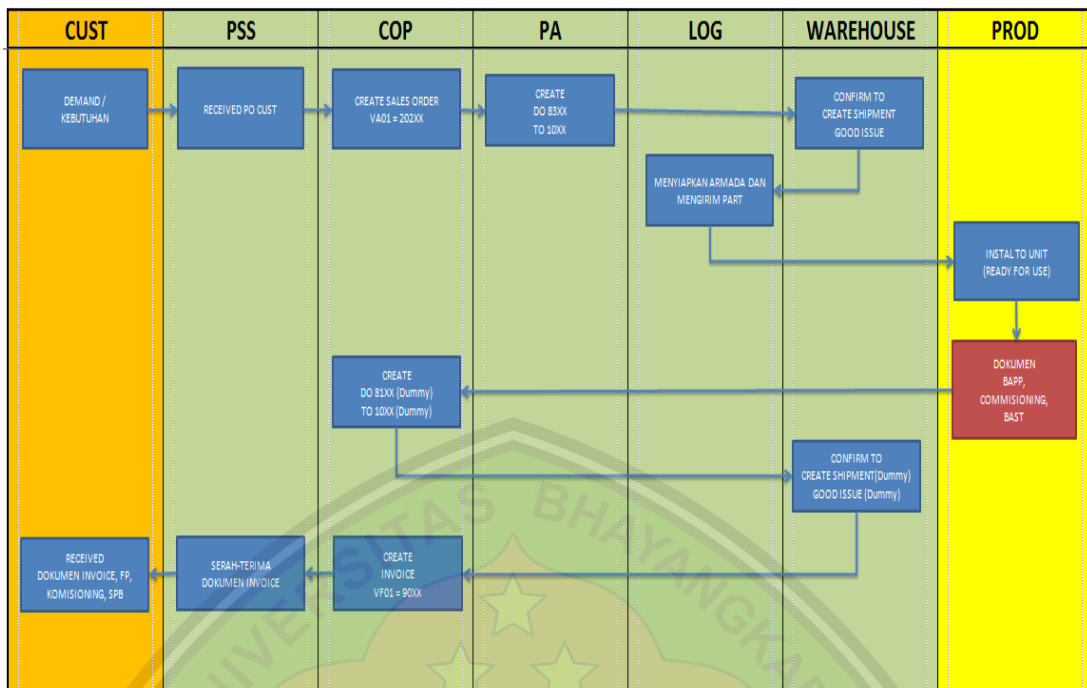
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tuntutan atas peningkatan kualitas produk dan jasa terus meningkat, jika dilihat dari sisi permintaan, sedangkan dari sisi penawaran terjadi juga peningkatan penawaran produk dan jasa dalam variasi, kualitas dan harga yang terus bersaing. Kualitas produk dan jasa yang semakin meningkat dengan biaya yang memiliki keunggulan bersaing dipasar, seperti negara-negara di kawasan timur: Cina, Viet-nam dan India dapat menguasai pangsa pasar yang lebih besar (Dale, 2003). Hal yang sangat berarti dalam meningkatkan kinerja menghadapi tantangan persaingan kompetitif ini adalah melalui perbaikan berkelanjutan yang terfokus pada konsumen. Perbaikan yang dilakukan meliputi keseluruhan aktivitas organisasi yang penekanannya kepada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dikaitkan dengan perbaikan berkelanjutan dilakukan oleh banyak perusahaan dalam mendorong peningkatan pangsa pasar.

PT. Andalan Multi Kencana atau baik dikenal dengan *Allmakes* yang merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. United Tractors Tbk sebagai perusahaan branding, khususnya untuk pengadaan suku cadang alat berat yang berkualitas dengan harga terjangkau. Proses bisnis operasi sebagian besar sudah dilakukan oleh sistem SAP (*System Administration And Operation*) dan telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008. Tetapi hanya beberapa departemen saja yang mempunyai prosedur operasional dari ISO 9001:2008 tersebut yang telah terdokumentasi. Setiap departemen telah berusaha untuk selalu bekerja sesuai dengan prosedur operasional. Namun permasalahannya terdapat beberapa informasi pada prosedur operasional masih kurang jelas. Seperti berapa lama/waktu yang dibutuhkan serta dokumen apa saja yang terkait. Hal ini disebabkan perusahaan tidak secara eksplisit mencantumkan batasan waktu dan dokumen yang digunakan. Akibat tidak adanya standar berapa lama waktu dokumen sehingga tidak dapat dikontrol.



Gambar 1.1 Flow Chart Procedure Sales Order Instalation

(Sumber : PT. Andalan Multi Kencana)

Flow chart procedure sales order instalation di atas merupakan gambaran SOP (Standard Operation Procedure) di PT. Andalan Multi Kencana, beberapa proses yang harus dilalui sebagai berikut :

1. Customer memberikan *demand* atau kebutuhan PO (Purchase Order) yang sudah di sepakati oleh tim PSS (Part Sales Support) tentang harga *stock* dan tanggal pengiriman *by email*.
2. Tim PSS menerima PO dari *customer* dan meneruskan ke tim COP (Customer Order Proccessor) *by email* untuk menginput ke *system*.
3. Tim COP menerima email dari PSS dan melanjutkan *input* proses kesistem dengan meng-*create sales order (SO)*, *delivery order (DO)* & *transfer order (TO)*, jika tidak ada *availability stock*, *request stock* atau *create purchase request* ke PA (Part Analyst).

4. *Part Analyst* akan meneruskan PR (*Purchase Request*) ke tim *Procurement* dan tim PA akan membuat rekonsiliasi untuk produksi 3 bulan kedepan khususnya pada barang yang sering *sorted*.
5. Jika COP sudah melakukan DO (*Delivery Order*) & TO (*Transfer Order*) , tim *warehouse* akan melakukan proses *shipment* dan *good issue*, dan menyiapkan barang-barang yang ingin di kirim.
6. Tim logistic akan mempersiapkan *ekspedisi* untuk perihal pengiriman.
7. Lalu barang sampai SKP (Sukapura) dan diterima oleh tim produksi, lalu tim produksi bisa melanjutkan *action* untuk menginstall pada unit.
8. Ketika part sudah terpasang ada document BAPP (berita acara penyerahan produksi) yang harus di tanda tangani oleh *customer* untuk referensi COP melakukan proses billing.
9. COP membuat *invoice* dan mendistribusikan *invoice* lalu dikirim ke *customer* lewat kurir yang sudah disediakan oleh perusahaan.
10. *Customer* menerima *invoice* dari PT. Andalan Multi Kencana lalu akan melakukan pembayaran jika dokumen sudah sesuai dan bisa di *receipt* oleh *customer*.

Salah satu bisnis dari PT. Andalan Multi Kencana adalah produksi pemasangan *installasi commodity optional, Cooling System, Filtration* dan lain-lain. Beberapa produk PT. Andalan Multi kencana untuk pemasangan instalasi adalah AFS (*Autofire Suspression System*), ATLB (*Automatic Lubricant System*), *Turbo Pracleaner, Apar, Radiator Net, Fuel Receiver, Fuel Pro* dan *Racor Kit*. Dari produksi instalasi ada tiga *customer* yang kita *support* di area Jakarta yaitu UT (*United Tractors*), PPN (*Pama Persada Nusantara*) dan KPP (*Kalimantan Prima Persada*). Produk yang kita pasang untuk unit *Excavator , Bulldozer , Dump Truck* dengan berbagai model.

Tabel 1.1 Report Production Januari – Agustus 2019

Report Production Januari - Agustus 2019									
Nama Produk	PPN			UT			KPP		
	Total Model Unit	Qty Order Produksi	Cancel Order	Total Model Unit	Qty Order Produksi	Cancel Order	Total Model	Qty Order Produksi	Cancel Order
Apar	30	311	29				9	32	2
Turbo Pracleaner	3	125	10	2	17		4	19	
Radiator Net	1	137	1				1	11	
Fuel Receiver	1	139	1	1	1		1	7	
Racor Kit	30	30	7						
Fuel Pro	-	-	-	-	-	-	1	11	
AFS	1	74	14	10	53	3			
ATLB	4	42	6	15	127	17	2	7	1
TOTAL	70	858	68	28	198	20	18	87	3

(Sumber : Pengolahan Data)

Data diatas adalah data produksi dari 3 *customer* PT. Andalan Multi Kencana atas penginstalan dari bulan Januari sampai dengan Agustus 2019 dengan total produksi 1143 instalasi dari 8 produk yang sudah di *provide* oleh PT. Andalan Multi Kencana. Dan berdasarkan data diatas ada beberapa unit yang di *cancel order* total unit yang *dicancel* adalah 91 unit *cancel order*.

Masalah yang dihadapi oleh perusahaan saat ini adalah kondisi berupa tidak tercapainya dokumentasi yang tidak *excellent* dan produktivitas yang tidak maksimal. Permasalahan lainnya adalah masih banyak karyawan yang belum memahami risiko dari setiap prosedur operasional. Hal ini bisa merugikan perusahaan karena *flow* proses yang seharusnya krusial tidak diperhatikan dengan baik. Kerugian yang dialami adalah kerugian biaya. Keterlambatan penagihan barang yang sudah di keluarkan dari perusahaan ke *customer* dan penambahan biaya pelepasan *spare part* dari unit yang di *cancel*. *Critical Point* dapat membantu karyawan untuk mengetahui aktivitas mana yang harus lebih diantisipasi agar tidak menimbulkan kerugian besar dan agar dapat bekerja lebih efektif untuk menghasilkan produk yang bermutu dan menghasilkan *revenue* kepada perusahaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah membantu *cancel order* dengan target 0 dari total 91 unit *cancel order* dengan memperbaiki prosedur operasional sales order dan

menentukan *critical point* pada setiap prosedur operasional yang dapat meningkatkan efektivitas implementasi ISO 9001:2008 di PT. Andalan Multi Kencana berdasarkan dari latar belakang tersebut maka penulis memutuskan untuk mengambil judul **“Perbaikan SOP Sales Order Dengan Menentukan Critical Point Guna Menurunkan Cancel Order Pada Unit HD785 Menggunakan Metode Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008 (Studi Kasus PT. Andalan Multi Kencana)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah terjadinya *cancel order* instalasi sebanyak 91 unit pada bulan Januari – Agustus 2019 dari 3 *customer* yang menyimpang Sedangkan target atas *cancel order* yaitu 0 untuk semua unit dan semua *customer*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka selanjutnya dapat dirumuskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana menganalisa proses sales order instalasi di PT. Andalan Multi Kencana secara efektif ?
2. Bagaimana perbaikan proses sales order instalasi berdasarkan analisa ?
3. Bagaimana menentukan *critical point* terhadap hasil perbaikan proses sales order instalasi ?

1.4 Batasan Masalah

Dalam penyusunan skripsi penulis membatasi masalah atau ruang lingkup penulisan pada hal-hal yang mengenai produksi instalasi :

1. Menganalisa hanya pada proses bisnis Instalasi.
2. Data yang diambil maksimal 8 bulan terakhir.
3. Data hanya *flow* proses Instalasi tidak termasuk flow proses retail.
4. Analisa data hanya untuk menentukan critical point dan memperbaiki standard prosedur operasional di area cabang jakarta.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang dapat disampaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan analisa SOP sales order instalasi untuk mengetahui proses sales order instalasi secara detail di PT. Andalan Multi Kencana.
2. Memperbaiki SOP sales order instalasi untuk mengurangi dan menghilangkan cancel order di PT. Andalan Multi Kencana.
3. Menjadikan administratif menjadi excellent dengan menentukan *critical point* terhadap SOP sales order instalasi agar karyawan memahami resiko di setiap proses nya dan menjadikan aktivitas karyawan lebih efektif.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi Perusahaan

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini untuk perusahaan adalah:

- a. Dapat mengefektifkan proses produksi instalasi pada unit karena adanya perbaikan standar operasional prosedur dan penentuan critical point terhadap sales order ini akan membuat flow proses bisnis perusahaan akan menjadi lebih ter-struktur.
- b. Turut serta membantu kerja sama yang baik dalam meningkatkan margin antara pihak Perusahaan PT. Andalan Multi Kencana dengan pihak lembaga pendidikan.
- c. Mendapatkan sebuah ide inovasi perbaikan yang baik untuk kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.

2. Manfaat Bagi Penulis

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian bagi Penulis adalah:

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa, bagi Universitas maupun bagi perusahaan.

- b. Mahasiswa mampu beradaptasi dengan dunia kerja terutama lingkungan perusahaan yang dapat diimplementasikan saat bekerja nanti.
- c. Mahasiswa mempunyai *soft skill* yang bagus (disiplin, bertanggung jawab, kreatif, dan dapat bekerja sama dengan partnernya).

3. Manfaat Bagi Universitas

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian bagi Universitas adalah:

- a. Menambah referensi perpustakaan.
- b. Diharapkan dapat bermanfaat bagi mahasiswa yang mengadakan penelitian dengan permasalahan yang serupa dan untuk penelitian lebih lanjut yang akan datang.

1.7 Metode Pengumpulan Data

Dalam melakukan pelaporan penulis menggunakan tiga metode pengumpulan data yaitu :

1. Wawancara

Yaitu melakukan tanya jawab dengan pihak terkait atau operator yang bertanggungjawab melakukan pekerjaan di bagian yang sedang diteliti.

2. Observasi

Metode ini adalah dengan melihat langsung ke lapangan , melihat langsung proses produksinya, mengamati , dan mendengar lalu di tuangkan menjadi tulisan.

3. Dokumentasi

Metode ini adalah dengan melihat data-data perusahaan yang diberikan kepada mahasiswa.

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini terdiri dari lima bab yang akan di perinci lagi menjadi sub bab. Perinciannya adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan magang kerja, manfaat magang kerja, tempat dan waktu pelaksanaan, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang teori - teori yang digunakan dalam penelitian secara terperinci berupa tinjauan-tinjauan pustaka dari masalah yang dikaji, dan kerangka penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan dan pengolahan data.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang pembahasan dan analisis data yang diperoleh dari objek penelitian dan telah diolah dan menyajikan hasil dari penelitian yang telah diperoleh.

BAB V : PENUTUP

Berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan beberapa saran yang nantinya bisa dijadikan pertimbangan dalam penelitian-penelitian selanjutnya dan tentunya bagi perusahaan PT. Andalan Multi Kencana.

DAFTAR PUSTAKA

Tulisan yang tersusun di akhir sebuah karya ilmiah yang berisi nama penulis, judul tulisan, penerbit, identitas penerbit dan tahun terbit sebagai sumber atau rujukan seorang penulis.