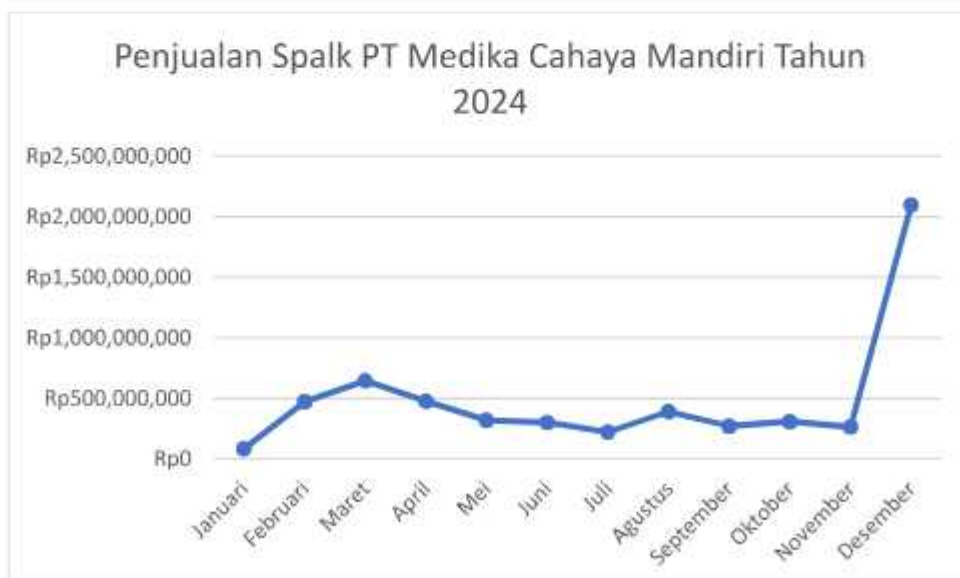


## BAB I PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pemerintah menetapkan Instruksi Presiden No 2 Tahun 2022 tentang Percepatan Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri dan Produk Usaha Mikro, Usaha Kecil, dan Koperasi Pada Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Kementerian Kesehatan melakukan berbagai upaya untuk mendorong penguatan daya saing industri alat kesehatan dalam negeri yang berbasis penelitian terapan dan pemanfaatan sumber daya dalam negeri Zaki et al. (2022). Melalui kerjasama lintas sektor dan *stakeholder* terkait untuk memfasilitasi industri alat kesehatan dalam negeri mensosialisasikan produk alat kesehatan Indonesia di pasar internasional, membuka peluang kerjasama *Business to Business* (B2B) maupun *Government to Government* (G2G) di tingkat internasional, dan menciptakan akses pasar alat kesehatan Indonesia di luar negeri. Salah satu produk alat kesehatan yang banyak dibutuhkan di sektor pelayanan medis adalah spalk sebagai alat bantu medis yang berfungsi menopang atau menstabilkan bagian tubuh yang mengalami cedera terutama pada tulang dan sendi sehingga menjadi kebutuhan rutin di rumah sakit dan fasilitas kesehatan lainnya. Dengan fungsi tersebut, permintaan spalk di pasaran bersifat dinamis dan seringkali bergantung pada kebutuhan layanan medis. Dengan permintaan yang fluktuatif di rumah sakit dan layanan kesehatan, kelancaran pengadaan spalk menjadi bagian penting dari distribusi alat kesehatan di Indonesia.



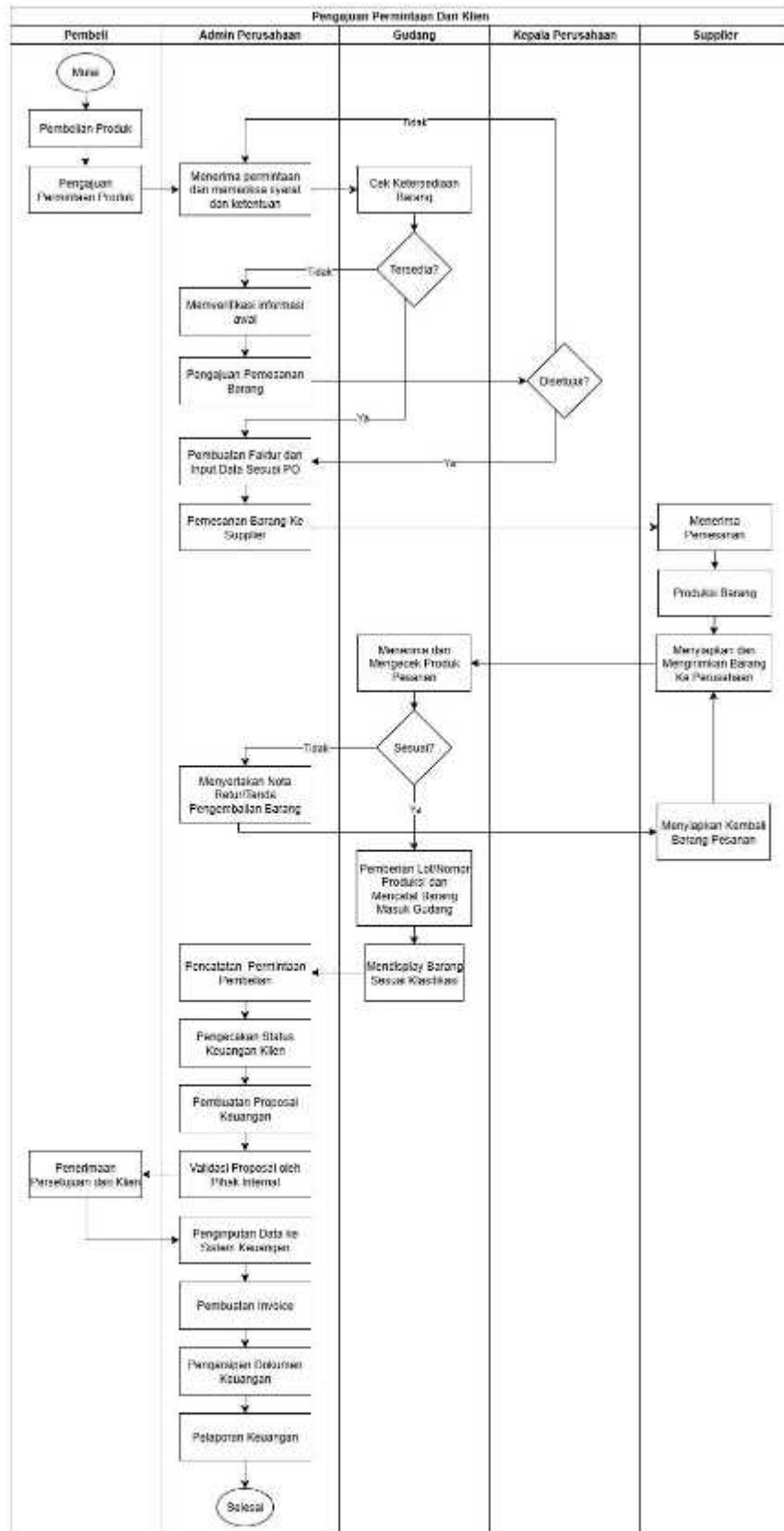
Gambar I-1. Penjualan Spalk PT Medika Cahaya Mandiri Tahun 2024

Penjualan spalk di PT Medika Cahaya Mandiri sepanjang tahun 2024 mengalami fluktuasi yang signifikan, dengan tren penurunan stabil dari Januari hingga Oktober, kemudian melonjak drastis pada Desember. Januari mencatatkan penjualan tertinggi di awal tahun, sementara Juli menjadi bulan dengan penjualan terendah. Pada kuartal terakhir, terjadi perbaikan yang signifikan, dengan Desember menjadi puncak penjualan tertinggi, mencapai pendapatan bruto sebesar Rp2.099.054.964. Total penjualan selama 2024 mencapai 93.762 pcs dengan pendapatan bruto sebesar Rp5.857.654.920. Berikut Tabel I-2 yang menyajikan jumlah data penjualan produk spalk sepanjang tahun 2024.

Tabel I-1 Total Spalk Terjual Tahun 2024

| <b>Bulan</b>                      | <b>QTY/Pcs</b> |
|-----------------------------------|----------------|
| Januari                           | 11265          |
| Februari                          | 7430           |
| Maret                             | 8649           |
| April                             | 7397           |
| Mei                               | 10370          |
| Juni                              | 8730           |
| Juli                              | 4811           |
| Agustus                           | 8880           |
| September                         | 6269           |
| Oktober                           | 7125           |
| November                          | 4644           |
| Desember                          | 8192           |
| <b>Total Penjualan Tahun 2024</b> | <b>93762</b>   |

Tabel I-1 memperlihatkan bahwa penurunan penjualan cenderung terjadi di saat proses pengadaan tidak berjalan optimal, sehingga pengadaan memiliki peran kunci dalam pencapaian target penjualan perusahaan. Jika pengadaan berjalan lambat atau tidak sesuai jadwal, maka stok yang tersedia tidak akan mampu memenuhi permintaan pasar secara optimal. Kondisi ini tentu berdampak langsung terhadap pencapaian penjualan. Pada kasus di PT Medika Cahaya Mandiri, fluktuasi penjualan spalk selama tahun 2024 salah satunya disebabkan oleh proses pengadaan yang kurang responsif. Beberapa peluang pasar tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal karena ketersediaan produk tidak selalu sejalan dengan kebutuhan pelanggan di lapangan.



Gambar I-2. Proses Bisnis Dalam Pengadaan Produk Spalk Pada PT Medika  
Cahaya Mandiri

Berdasarkan proses bisnis yang telah digambarkan sebelumnya melalui hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 24 Januari 2025 dan terakhir di tanggal 11 April 2025 bersama salah satu staf admin perusahaan PT Medika Cahaya Mandiri saat ini terdiri dari beberapa tahapan, mulai dari penerimaan permintaan, pengecekan stok, pembuatan dan persetujuan *purchase order* (PO), pemesanan ke *supplier*, penerimaan barang di gudang, hingga pencatatan keuangan yang masih dilakukan secara manual, tanpa sistem informasi yang terintegrasi. Kondisi ini menyebabkan pengelolaan pengadaan menjadi lambat, rawan kesalahan, dan seringkali tidak selaras dengan kebutuhan pasar. Setiap divisi bekerja sendiri-sendiri tanpa koordinasisistematis, sehingga keputusan penting, seperti pemenuhan permintaan, sering terhambat oleh proses verifikasi berjenjang dan pencatatan yang belum *real-time*. Mengingat dampak signifikan dari permasalahan ini, PT Medika Cahaya Mandiri memerlukan solusi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memastikan distribusi alat kesehatan berjalan lancar tanpa kendala. Oleh karena itu, penerapan metode *Business Process Improvement* (BPI) diharapkan dapat membantu PT Medika Cahaya Mandiri dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan memperbaiki proses bisnis yang tidak efisien. Dengan menerapkan perbaikan proses yang sistematis, PT Medika Cahaya Mandiri akan dapat meningkatkan produktivitas, menurunkan biaya operasional, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, berikut disajikan Tabel I-4, yang merinci setiap aktivitas dalam proses pengadaan produk spalk, termasuk pelaku yang terlibat, *output* yang dihasilkan, serta permasalahan yang ditemukan pada masing-masing tahapan proses. Data waktu proses bisnis di PT Medika Cahaya Mandiri diperoleh dengan pengukuran waktu kerja menggunakan jam henti (stopwatch) dan dengan melalui wawancara kepada staf yang bertugas pada bagian administrasi perusahaan.

Tabel I-2. Jumlah Waktu Pada Proses Bisnis Pengadaan Produk Spalk PT Medika Cahaya

| Proses Bisnis        | Waktu Proses (Menit) | Keterangan Aktivitas                     |
|----------------------|----------------------|------------------------------------------|
| Permintaan Pembelian | 00:23:07             | Proses pembuatan PO permintaan pembelian |

| Proses Bisnis          | Waktu Proses (Menit) | Keterangan Aktivitas                                    |
|------------------------|----------------------|---------------------------------------------------------|
| Verifikasi Permintaan  | 00:22:05             | Proses persetujuan permintaan secara manual/surat fisik |
| Pemesanan Barang       | 24:00:00             | Proses pemesanan barang ke <i>supplier</i>              |
| Pengecekan Barang      | 00:32:13             | Proses pengecekan barang tiba di gudang.                |
| Pcsing dan Penyimpanan | 00:57:18             | Proses pcsing ulang untuk penyimpanan                   |
| Pendataan Keuangan     | 00:35:00             | Proses pencatatan keuangan secara manual                |

Berdasarkan rincian aktivitas dan waktu pada masing-masing proses bisnis pengadaan produk spalk sebagaimana ditunjukkan pada Tabel I-4, terlihat bahwa beberapa tahapan masih dilakukan secara manual dan memerlukan waktu yang relatif lama. Hal ini menjadi indikasi adanya potensi permasalahan yang dapat memengaruhi efisiensi dan efektivitas proses pengadaan.

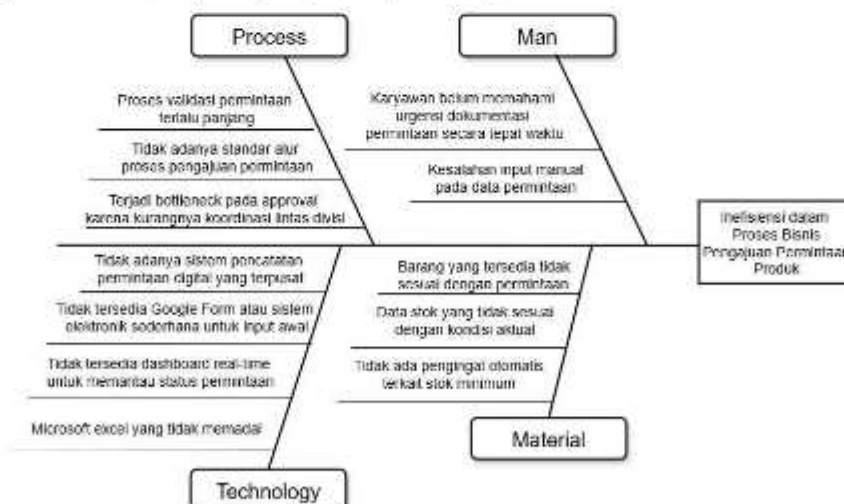
Oleh karena itu, untuk menggambarkan lebih jelas mengenai permasalahan yang dihadapi pada tiap proses serta solusi perbaikannya, disajikan Tabel I-5 yang memuat identifikasi permasalahan menggambarkan masalah-masalah utama yang ditemukan secara konseptual dalam setiap tahapan proses pengadaan berdasarkan studi awal.

Tabel I-3. Identifikasi Permasalahan

| No | Aktivitas                           | Pelaku/<br><i>Stakeholder</i>    | Permasalahan Yang Terjadi                                                                 |
|----|-------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Penerimaan Permintaan Klien         | Admin Penjualan                  | Formulir permintaan masih manual, tidak terdokumentasi secara sistematis                  |
| 2. | Verifikasi Permintaan               | Admin + PJT (Penanggung Jawab)   | Dilakukan manual, bergantung pada tatap muka, tidak ada standar operasional               |
| 3. | Cek stok dan konfirmasi ke gudang   | Admin penjualan + gudang         | Informasi stok tidak <i>real-time</i> , berpotensi tidak akurat                           |
| 4. | Pembuatan PO (Purchase Order)       | Admin penjualan                  | Harus dibuat ulang setiap kali permintaan baru masuk                                      |
| 5. | Persetujuan PO oleh Kepala Cabang   | Kepala cabang                    | <i>Approval</i> dilakukan manual, proses lambat tanpa dukungan sistem notifikasi otomatis |
| 6. | Pencatatan permintaan pembelian     | Admin Pembelian                  | Masih manual (Excel)                                                                      |
| 7. | Pendataan keuangan & <i>invoice</i> | Admin keuangan + admin penjualan | Antar divisi tidak terhubung sistemnya, keterlambatan pencatatan transaksi                |

Berdasarkan hasil identifikasi pada Tabel I-5, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang muncul dalam proses bisnis pengadaan produk spalk di PT Medika Cahaya Mandiri tidak hanya berkaitan dengan lamanya waktu proses, tetapi juga melibatkan berbagai faktor lainnya seperti keterbatasan teknologi, ketidaksesuaian alur komunikasi antar divisi, hingga minimnya keakuratan data yang digunakan.

Diketahui bahwa mayoritas permasalahan yang terjadi disebabkan oleh ketiadaan sistem digital yang mendukung proses bisnis, sehingga masih bergantung pada dokumen fisik, pencatatan manual, dan komunikasi yang belum terintegrasi. Selain itu, beberapa proses juga masih bergantung pada validasi yang berjenjang, yang semakin memperpanjang waktu penyelesaian permintaan. Setelah mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada proses pengajuan permintaan produk melalui Tabel I-5, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa faktor penyebab utama yang menyebabkan proses bisnis menjadi kurang efisien. Untuk memahami lebih lanjut mengenai akar penyebab dari permasalahan tersebut, dilakukan analisis menggunakan diagram *fishbone* (Cause and Effect Diagram). Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan antara berbagai faktor penyebab yang berkontribusi terhadap permasalahan utama dalam proses pengajuan permintaan produk di PT Medika Cahaya Mandiri, seperti yang ditunjukkan pada Gambar I-4 berikut.



Gambar I-3. Fishbone Permasalahan Pada PT Medika Cahaya Mandiri

Berdasarkan diagram *fishbone* yang ditampilkan, terdapat 4 kategori utama penyebab terjadinya inefisiensi proses bisnis, yaitu *Process*, *Man*, *Technology*, dan *Material*.

a. *Process* (Proses)

Masalah utama adalah tidak adanya standar alur pengajuan permintaan yang jelas dan menyebabkan bagian atau divisi bekerja dengan cara yang berbeda dan sering tidak terkoordinasi. Lalu adanya *bottleneck* pada proses *approval*, karena kurangnya koordinasi yang membuat pengambilan keputusan jadi lebih lambat. Serta pencatatan permintaan yang masih manual membuat proses lebih lama dan sulit dilacak.

b. *Man* (Sumber Daya Manusia)

Belum adanya pemahaman yang cukup mengenai urgensi dokumentasi permintaan secara tepat waktu yang menyebabkan banyaknya kesalahan *input* manual dalam data permintaan. Tanpa sistem yang membantu atau memvalidasi data yang dimasukkan, sering terjadi ketidaksesuaian atau kesalahan dalam penginputan yang memperburuk alur proses yang ada.

c. *Technology* (Teknologi)

Tidak adanya sistem pencatatan permintaan yang digital dan terpusat. Jika menggunakan sistem seperti *Google Form* untuk *input* awal, proses pengajuan permintaan bisa jadi jauh lebih cepat. Selain itu, tidak adanya *dashboard real-time* dalam memantau status permintaan dan stok barang dikarenakan masih menggunakan *microsoft excel* yang tidak memadai.

d. *Material* (Data & Stok Barang)

Masalah pada kategori ini muncul akibat ketidaksesuaian antara data stok yang tercatat dengan kondisi aktual yang membuat produk tersedia, tidak sesuai dengan permintaan pelanggan dan menghambat kelancaran pemenuhan kebutuhan.

Analisis *fishbone* ini memberikan gambaran menyeluruh mengenai berbagai akar penyebab dari permasalahan yang terjadi, sehingga dapat menjadi dasar dalam penyusunan solusi dan perbaikan proses secara tepat sasaran.

Sebagai solusi, metode *Business Process Improvement* (BPI) diusulkan untuk menghilangkan aktivitas redundan, memperbaiki hubungan antar proses, dan

memanfaatkan *tools* pendukung. Sistem informasi sederhana berbasis *google form* atau *spreadsheet* diusulkan sebagai alternatif praktis dan fleksibel, mengingat keterbatasan anggaran dan kesiapan SDM untuk mengoperasikan aplikasi ERP. Pendekatan ini diharapkan dapat mempercepat respon terhadap permintaan klien, meningkatkan efisiensi dokumentasi, dan membantu perusahaan mencapai target bisnis tahunan.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Dari latar belakang permasalahan yang dihadapi PT Medika Cahaya Mandiri, perumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pemetaan proses bisnis saat ini pada proses pengadaan produk spalk di PT Medika Cahaya Mandiri yang menghadapi hambatan dalam efisiensi distribusi spalk?
2. Bagaimana rancangan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) dapat diimplementasikan untuk meningkatkan efisiensi operasional di PT Medika Cahaya Mandiri?
3. Bagaimana solusi berbasis teknologi informasi dapat mendukung integrasi antar divisi dan memperbaiki pengelolaan inventaris di PT Medika Cahaya Mandiri?

## **I.3 Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari penelitian dan perancangan ini adalah sebagai berikut.

1. Menggambarkan secara menyeluruh bagaimana alur proses bisnis pengadaan produk spalk di PT Medika Cahaya Mandiri berjalan saat ini, termasuk mengidentifikasi titik-titik yang menyebabkan ketidakefisienan.
2. Menyusun rancangan perbaikan proses bisnis menggunakan pendekatan *Business Process Improvement* (BPI), dengan fokus pada penyederhanaan alur, pengurangan aktivitas yang tidak bernilai tambah, dan pemangkasan waktu proses.
3. Merancang solusi digital sederhana berbasis *Google Form* dan *Spreadsheet* yang dapat diintegrasikan ke dalam proses pengadaan, dengan tujuan untuk mendukung koordinasi antar divisi dan meningkatkan kecepatan serta akurasi pencatatan.

## **I.4 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah.

a. Bagi PT Medika Cahaya Mandiri

Perancangan ini akan memberikan solusi untuk meningkatkan efisiensi distribusi dan pengelolaan inventaris, sehingga perusahaan dapat meningkatkan produktivitas dan menurunkan biaya operasional.

b. Bagi penulis

Penelitian ini memberikan pengalaman dalam menganalisis proses bisnis dan merancang perbaikan menggunakan metode BPI, yang dapat diterapkan dalam konteks industri alat kesehatan.

c. Bagi industri

Perancangan ini dapat menjadi referensi bagi perusahaan lain dalam meningkatkan efisiensi operasional melalui perbaikan proses bisnis dan penerapan teknologi informasi.

### **1.5 Batas dan Asumsi Tugas Akhir**

Batasan perancangan dalam penelitian ini ditetapkan untuk memastikan fokus dan kejelasan dalam upaya perbaikan proses bisnis pada PT Medika Cahaya Mandiri, khususnya pada proses pengadaan produk spalk. Penelitian ini dibatasi pada aspek-aspek berikut.

#### **1. Ruang Lingkup Proses Bisnis**

Penelitian hanya mencakup proses pengadaan produk spalk, yang meliputi tahap permintaan hingga penerimaan barang oleh perusahaan. Proses lain di luar pengadaan, seperti distribusi atau penjualan, tidak menjadi bagian dari kajian.

#### **2. Metode yang Digunakan**

Perancangan perbaikan dilakukan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Metode ini dipilih untuk mengidentifikasi inefisiensi dalam proses saat ini, merancang proses usulan, serta melakukan perbandingan efisiensi antara kedua proses tersebut.

#### **3. Data yang Digunakan**

Data yang dianalisis terdiri dari data yang mencakup informasi mengenai Data jumlah penjualan alat kesehatan, sumber daya perusahaan terkait proses tersebut, waktu siklus pengadaan, serta proses bisnis saat ini pada perusahaan tersebut.

#### **4. Alat Perancangan**

Analisis dan perancangan dilakukan menggunakan alat bantu berupa *Google Form*, *Spreadsheet* dan *Drive* untuk mempermudah pengumpulan serta pengolahan data. Penggunaan alat ini dibatasi pada fungsinya untuk mendukung proses analisis dan validasi hasil perancangan.

#### **5. Fokus Analisis Efisiensi**

Batasan analisis efisiensi hanya mencakup waktu siklus proses pengadaan. Indikator kinerja lain, seperti biaya atau kualitas produk spalk, tidak menjadi bagian dari perancangan ini.

#### **6. Implementasi Hasil Perancangan**

Hasil perancangan berupa proses bisnis usulan tidak mencakup implementasi langsung di perusahaan. Penelitian ini hanya menghasilkan rancangan proses yang dapat menjadi acuan untuk pelaksanaan lebih lanjut oleh PT Medika Cahaya Mandiri.

Dengan adanya batasan-batasan ini, penelitian difokuskan pada pengembangan solusi yang terukur dan relevan terhadap permasalahan proses pengadaan produk spalk di PT Medika Cahaya Mandiri.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan laporan ini dibagi menjadi beberapa bab dengan sistematika sebagai berikut:

#### **a. Bab I: Pendahuluan**

Menguraikan latar belakang masalah yang dihadapi PT Medika Cahaya Mandiri, alternatif solusi yang dapat diterapkan, perumusan masalah, tujuan perancangan, manfaat perancangan, dan sistematika penulisan.

#### **b. Bab II: Landasan Teori**

Membahas teori-teori yang relevan terkait perbaikan proses bisnis, metode *Business Process Improvement* (BPI), dan teknologi informasi yang mendukung perbaikan proses bisnis di perusahaan alat kesehatan.

#### **c. Bab III: Metodologi Perancangan**

Menjelaskan langkah-langkah metodologi perancangan yang digunakan dalam penelitian ini, termasuk identifikasi komponen sistem yang

terintegrasi, batasan dan asumsi perancangan, serta rencana waktu pelaksanaan.

**d. Bab IV: Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Menjelaskan bagaimana proses perancangan dilakukan untuk memperbaiki sistem pengadaan produk spalk yang ada di PT Medika Cahaya Mandiri. Penjelasan dimulai dari bagaimana permasalahan dirinci, kemudian dilanjutkan dengan rancangan solusi yang dibuat berdasarkan tahapan dalam metode *Business Process Improvement* (BPI). Rancangan tersebut meliputi dokumen pendukung seperti *form*, *spreadsheet*, dan sistem pencatatan sederhana yang diintegrasikan agar proses pengadaan menjadi lebih efisien dan mudah dijalankan. Selain itu, di bab ini juga dijelaskan bagaimana proses validasi dilakukan agar rancangan yang dibuat bisa diterapkan dengan baik oleh pihak perusahaan.

**e. Bab V: Validasi Analisis Hasil dan Implikasi**

Membahas hasil dari implementasi rancangan perbaikan proses bisnis yang sudah dijelaskan sebelumnya. Penulis membandingkan kondisi proses bisnis sebelum dan sesudah dilakukan perbaikan, baik dari sisi jumlah aktivitas, waktu siklus proses, maupun klasifikasi aktivitas berdasarkan nilai tambahnya. Hasil validasi dan umpan balik dari pengguna sistem juga disertakan untuk menunjukkan sejauh mana rancangan ini bisa membantu proses pengadaan menjadi lebih efektif. Penulis juga memberikan pembahasan mengenai dampak perubahan terhadap proses kerja dan menyampaikan analisis yang lebih dalam terhadap hasil-hasil yang diperoleh.

**f. Bab VI: Kesimpulan dan Saran**

Berisi kesimpulan dari seluruh rangkaian penelitian yang sudah dilakukan. Penulis merangkum temuan utama terkait kondisi awal proses bisnis, tahapan perancangan solusi, serta hasil dari perbaikan yang diimplementasikan. Selain itu, penulis juga menyampaikan beberapa saran yang bisa dipertimbangkan oleh perusahaan untuk pengembangan lebih lanjut, serta saran bagi penelitian sejenis di masa depan agar hasilnya bisa lebih maksimal dan aplikatif.