

ABSTRACT

PT. Yokogawa Indonesia has been operating almost in six years in Indonesia and the Company had succeed to achieve total average 23.92% of annual growth on its sales revenue during 1996 – 2002. However, the increment of this sales revenue did not followed by an adequate net operating profit. The costs of sales are increased faster than the gross profit. Net operating profit decreased at 7.9% on average during the same years. Moreover, the productivity becomes lower. Total orders received only grew at 11.18%. The employee productivity to net operating profit also flattered down to 24.89%. What is wrong with the Company? Does it cause by the “bad” business processes in organization? Does the reengineering strategy can help the Company to get out from the problems? And, how does this option can be utilized for new competitive development of the Company?

Therefore, the aim of this thesis research study is to analyze and evaluate the existing Company’s business processes, including processes identification that should be reengineered, the order of their reengineering, and stresses the importance of understanding specific processes before attempting to redesign them with some techniques, design, and methods to provide an optimum solution to organization by developing a purely new and radically business process as a new superior competitive advantage. The finding from the analyses clearly concludes that the reengineering strategy on selling process offers the best option for the Company to get out from the problems and gain a purely new competitive advantage to serve the customer better than the rivals.

INTISARI

PT. Yokogawa Indonesia telah beroperasi selama hampir enam tahun di Indonesia dan telah berhasil mencapai pertumbuhan rata-rata pada penjualan tahunan sebesar 23.92% selama periode tahun 1996 – 2000. Namun demikian, pertumbuhan penjualan ini tidak diikuti dengan pertumbuhan laba operasi bersih yang sepadan. Biaya penjualan meningkat lebih cepat dari laba kotor perusahaan. Laba operasi bersih perusahaan telah turun sebesar 7.9% pada periode yang sama. Lebih lanjut, produktivitas juga menjadi lebih rendah. Jumlah pesanan yang diterima hanya tumbuh sekitar 11.18%. Produktivitas karyawan pada pertumbuhan laba operasi bersih perusahaan malah turun sebesar 24.89%. Apa yang salah dengan perusahaan? Benarkah ini semua disebabkan oleh proses bisnis yang “buruk” pada organisasi? Dapatkah strategi rekayasa ulang dapat membantu perusahaan keluar dari permasalahan? Dan, bagaimanakah opsi ini dapat dimanfaatkan untuk menciptakan keunggulan competitive yang baru bagi perusahaan?

Oleh karena itu, studi thesis ini bertujuan untuk menganalisa dan mengevaluasi proses bisnis yang ada pada perusahaan, termasuk proses identifikasinya, kepentingan untuk merekayasa ulang, dan penekanan pada pemahaman proses tertentu sebelum melakukan perekayasaan ulang dengan beberapa teknik, desain dan metode untuk menyediakan solusi optimum pada organisasi dengan membangun proses bisnis yang sama sekali baru dan radikal sebagai keunggulan kompetitif baru bagi perusahaan. Temuan dari analisa-analisa secara jelas menyimpulkan bahwa rekayasa ulang pada proses penjualan menawarkan opsi terbaik bagi perusahaan untuk keluar dari permasalahan dan memperoleh keunggulan kompetitif yang sama sekali baru untuk melayani pelanggan lebih baik dibanding pesaing-pesaingnya.