

RINGKASAN EKSEKUTIF

Industri agribisnis adalah salah satu sektor yang menyumbang pendapatan negara paling besar di Indonesia. Tersedianya lahan yang luas mendukung industri ini untuk berkembang cukup pesat di negara berkembang seperti Indonesia.

PT. Astra Agro Lestari merupakan perusahaan agribisnis yang memfokuskan diri dalam industri kelapa sawit. Hanya beberapa industri dalam negeri yang menunjukkan perkembangan seperti industri minyak kelapa sawit selama 20 tahun terakhir. Data dari penelitian Indonesian Palm Oil Association (IPOA) mencatat bahwa produksi minyak kelapa sawit di Indonesia pada tahun 2017 mencapai rata-rata 3500 ton per bulan dengan persentase hampir 70% produksi di export dengan destinasi negara China, India, Korea dan lain sebagainya.

Penjualan minyak kelapa sawit domestik juga dipegang oleh peranannya oleh PT. Astra Agro Lestari. Setiap harinya, perusahaan ini menggelar lelang yang di sebut tender untuk menjual produk kelapa sawit yaitu *Crude Palm Oil* (CPO) dan *Palm Kernel Oil* (PKO) kepada perusahaan-perusahaan pengolah produk minyak kelapa sawit untuk dijadikan produk jadi. Proses lelang diikuti oleh banyak perusahaan yang mengajukan harga penawaran melalui perwakilan langsung yang datang ke kantor PT. Astra Agro Lestari maupun melalui surat elektronik dan fax kepada pelaksana lelang.

Berdasarkan identifikasi masalah yang dilakukan ditemukan adanya permasalahan yaitu belum efektif dan efisiennya proses tender yang berjalan saat ini. Melalui metode fishbone diagram ditemukan akar-akar masalah yang kemudian dijadikan fokus dalam perbaikan proses tender di PT. Astra Agro Lestari.

Beberapa konsep pelayanan antara lain; *Service Quality*, *Flower of Services* dan *Relationship Marketing* digunakan sebagai dasar penyusunan 4 alternatif solusi bagi permasalahan yang dihadapi. Keempat alternatif solusi tersebut adalah Pembuatan Web-Based Etender, Pembuatan Telegram Apps-Based Etender, Pembuatan Sistem Proses Penginputan Paket tender dan Otomasi Tender di Perusahaan Pembeli. Melalui penilaian terhadap keempat alternatif solusi, ditemukan bahwa alternatif Pembuatan Web-based Etender menjadi alternatif solusi terbaik untuk dijalankan sebagai implementasi.

Proses observasi, wawancara internal maupun external dilakukan untuk mendapatkan data-data yang akan digunakan sebagai dasar perbaikan. Setelah data telah terkumpul dan diolah, dibuat dasar *Standart Operating Procedure* (SOP) untuk proses Web-based Etender, pembentukan rencana sistem Etender dibuat dalam rangkaian proses-proses tender sehingga perencanaan proses Etender matang dan siap untuk dipresentasikan dengan bagian pengembangan sistem perusahaan untuk dibuat dalam bentuk sistem website.

Setelah berhasil menjalankan implementasi jangka pendek, selanjutnya disusun solusi implementasi jangka menengah (1 tahun) yaitu dengan melakukan survey kepuasan konsumen dan review sistem Etender secara berkala dalam 3 bulan sekali. Rencana implementasi jangka menengah tersebut dilakukan dengan tujuan yaitu membuat proses tender menjadi lebih efektif dimana pada proses sebelumnya peserta tender harus menunggu dan merasakan kejenuhan, dengan adanya proses E-Tender ini maka peserta tidak harus menunggu dan merasa jenuh lagi. Selain itu proses tender yang sebelumnya dilakukan secara offline menjadi online yang akan lebih efisien dimana pada proses sebelumnya memakan waktu selama dua setengah jam sampai tiga jam, setelah adanya E-tender memangkas waktu menjadi satu jam. Pada proses sebelumnya, tenaga kerja yang diperlukan perusahaan sebanyak tiga orang, dengan adanya E-tender menjadi satu orang. Dan biaya dalam menjamu peserta tender pada proses yang biasanya dilakukan di kantor PT. Astra Agro Lestari yang biayanya tidak menentu menjadi tidak dibutuhkan lagi.

EXECUTIVE SUMMARY

Agribusiness industry have a huge contribution for Indonesia's income as a developing country. Availability of land in Indonesia supports the industry to grow and mature.

PT. Astra Agro Lestari is an agribusiness company focusing on palm oil industry. Only a few domestic industries show growth like the palm oil industry over the last 20 years. Data from the Indonesian Palm Oil Association (IPOA) study noted that palm oil production in Indonesia in 2017 reached an average of 3500 tons per month with a percentage of almost 70% of production in exports to China, India, Korea and other country.

PT. Astra Agro Lestari also has a role in domestic sales of palm oil. The company held an auction everyday to sell palm oil products such as Crude Palm Oil (CPO) and Palm Kernel Oil (PKO) for some of domestic palm oil companies to be a finished products. The bidding process is joined by many companies who submit the offer price directly or by email and fax.

Consequently, the identified problem is that the effectiveness and efficiency of the auction process (tender process). Fishbone Diagram used indicates that the root cause of the lack of effectiveness and efficiency problem in auction process.

Therefore, this project improvement will be focused on improving the effectiveness and efficiency of auction process.

3 solution alternatives were designed using several concepts and theories including Service Quality, Flower of Services dan Relationship Marketing The alternative solutions including Build Web-based Etender system, Telegram apps-based Etender system, POS Input system, and Buyer Oriented Tender. Using weighted scoring method, found that Web-based Etender system is the best alternative solution for the problem.

The process of observation, internal and external interviews collect the data that will be used as the basis for improvement. After the data has been collected and processed, Standard Operating Procedure (SOP) was made for the Web-based Etender process, preparing plans and datas for bulding the system is the job to be presented with the IT Division of the company to build in form the website system.

After execute the short-term implementation, a long-term implementation strategy arranged to boost the effectiveness and efficiency of the auction process as a problem for the company. The service will be improve and the bond between stakeholders become strong for sustainability of the business.