

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan transportasi yang ada di Indonesia sering kali mengalami kecelakaan kerja maupun kesalahan prosedur. Dilansir dari CNBC Indonesia data kecelakaan lalu lintas pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2020, tercatat bahwa kasus kecelakaan sebesar 528.058 dengan korban meninggal dunia sebanyak 164.093 orang. dimana dari tahun 2018 kecelakaan bus adalah terbesar ketiga setelah sepeda motor (CNBC Indonesia, 2021). Sehingga hal tersebut akan menyebabkan kerugian dan menjadikan suatu ancaman bagi perusahaan transportasi itu sendiri.

PT. Selamat Sugeng Rahayu (*Sumber Group*) merupakan suatu perusahaan yang memberikan pelayanan berupa bus transportasi umum jenis bus antar kota dan antar provinsi. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1981, yang hanya memiliki 6 bus bus dengan nama Sumber Kencono. Pada masa itu, masyarakat sangat mengandalkan bus Sumber Kencono ketika hendak bepergian. Bus dari perusahaan ini memiliki trayek jurusan Surabaya – Madiun - Solo – Yogyakarta dan Surabaya – Madiun - Solo – Semarang. Pendiri bus ini adalah bapak Setyaki Sasongko yang merupakan seorang lulusan teknik mesin dari salah satu universitas di Jerman. Walaupun pada saat itu sudah banyak pesaing bus dari perusahaan lain yang memiliki trayek serupa dengan jumlah bus yang cukup banyak. Sumber Kencono tetap menjadi primadona bagi customer karena waktu tempuh yang lebih cepat, pelayanan yang baik dan tarif yang lebih ekonomis. Sehingga perusahaan ini telah memenuhi syarat atas izin badan usaha yang menjadi perusahaan resmi yang bernama PO *Sumber Group*. Pada akhirnya memiliki garasi di Jalan Raya Madiun - Surabaya No.25 Sidorejo, Kecamatan Krian, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur (Bismoko, 2013).

Di era kemajuan teknologi yang terus berkembang, PT Selamat Sugeng Rahayu (*Sumber Group*) dituntut untuk tetap mempertahankan kualitas pelayanan. Sehingga keberadaan PT Selamat Sugeng Rahayu (*Sumber Group*) dapat

menunjang profesionalitas transportasi angkutan umum. Dalam mempertahankan kualitas pelayanan tidak sedikit permasalahan yang kerap kali dihadapi sehingga berpotensi mengganggu aktivitas berbisnis, seperti waktu tempuh yang tidak sesuai dengan yang telah ditentukan dan juga kondisi lapangan. Dari permasalahan yang ada, maka perlu dilakukan analisis lebih dalam dan dapat mencari solusi permasalahan yang tepat untuk meningkatkan proses bisnis pada PT Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*). Pengelolaan proses bisnis yang tepat dapat menjadi penopang bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya. Proses bisnis merupakan kegiatan yang dilakukan perusahaan berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada *customer*. Pada penelitian analisis proses bisnis pada PT Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*) ini menggunakan metode *BPM Life Cycle* dengan beberapa *tools* yang digunakan yaitu Signavio, analisis *Value Added (Value Added Analysis)* dan *Non Value Added Analysis*), serta *Quality Control Seven Tools*, dimana *tools* yang digunakan adalah *Check Sheet*, *Pareto Chart*, dan *Fishbone Diagram*.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemodelan bisnis pada PT Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*)?
2. Bagaimana sistem pelayanan pada PT. Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*)?
3. Bagaimana penerapan metode *BPM Life Cycle* pada studi kasus PT. Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*)?
4. Bagaimana hasil dari proses perbaikan menggunakan *Quality Control Seven Tools* pada PT. Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*)?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pemodelan bisnis pada PT Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*).



2. Untuk mengetahui sistem pelayanan pada PT. Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*).
3. Untuk mengetahui penerapan metode BPM *Life Cycle* pada studi kasus PT. Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*).
4. Untuk mengetahui hasil dari proses perbaikan menggunakan *Quality Control Seven Tools* pada PT. Selamat Sugeng Rahayu (Sumber *Group*).

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa  
Dapat mengaplikasikan ilmu tentang pengolahan manajemen perusahaan serta system pelayanan kepada pelanggan, bagaimana cara mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan serta mengembangkan bisnis dengan cara mengontrol manajemen risikonya, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi terjadinya kerugian dan memaksimalkan pendapatan
2. Bagi Masyarakat  
Masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai proses bisnis angkutan bus antarkota dan antarprovinsi, potensi pengembangan bisnis serta meminimalisir risiko apabila menjalankan bisnis yang sama.
3. Bagi Perusahaan  
Adanya penelitian ini diharapkan mampu menjadi sebuah solusi penanganan manajemen sistem proses bisnis yang tidak terkendali sehingga mengakibatkan kebangkrutan sebuah perusahaan

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, ruang lingkup batasan pada penelitian ini adalah analisis proses bisnis menggunakan metode BPM *Life-cycle* yang menggunakan aplikasi signavio. Batasan-batasan pada penelitian ini antara lain.

1. Proses model didesain menggunakan BPMN dengan *tools* Signavio.
2. Proses dalam BPM *Life-cycle* yang menggunakan *discovery, process identification, dan analysis.*

3. Analisis kegiatan dengan metode *Value Added* analisis dan perhitungan *Cycle Time*.
4. Pada proses perbaikan menggunakan *Quality Control Seven Tools* pada PT. Selamat Sugeng Rahayu (*Sumber Group*) hanya menggunakan tiga proses yaitu *Fishbone Diagram*, *Pareto Chart* dan *Check Sheet*.

#### **1.6 Relevansi**

Tugas akhir ini menyelesaikan permasalahan tentang bagaimana efektifitas proses bisnis berkaitan dengan mata kuliah Analisis dan Desain Proses Bisnis (ADPB) serta Manajemen Proses Bisnis (MPB).

