

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini diuraikan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, dan manfaat penelitian.

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi menjadi aset penting bagi perusahaan. Banyak perusahaan menggunakan teknologi informasi untuk mendukung proses bisnis. Proses bisnis adalah standar operasional yang bertujuan untuk mengefisienkan dan meningkatkan produktivitas perusahaan sehingga mempercepat kinerja perusahaan. Proses bisnis adalah instrumen utama untuk mengatur aktivitas dan untuk meningkatkan pemahaman tentang keterkaitan antar proses (Weske, 2012). Dengan adanya proses bisnis yang baik, arus informasi akan berjalan lebih cepat, dan membantu perusahaan dalam melakukan pengambilan keputusan, serta bertahan dalam menghadapi persaingan bisnis.

RS XYZ adalah salah satu Rumah Sakit yang berada di Kabupaten Gresik. Ada berbagai macam proses bisnis yang berjalan di Rumah Sakit XYZ. Pada penelitian ini, peneliti melakukan analisis kondisi lapangan, dan dipilihlah melakukan penelitian pada unit pengadaan RS XYZ. Unit Pengadaan memiliki berbagai proses bisnis, salah satunya proses bisnis pengadaan obat yang memiliki peranan penting dalam aktivitas RS. RS XYZ menggunakan SAP untuk mengintegrasikan proses bisnis pada berbagai unit. Sistem ERP dapat meningkatkan kinerja perusahaan dengan mempercepat semua proses dan dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Sistem ERP sering disebut sebagai suatu sistem *back-office* (Wibisono, 2005). Setiap unit mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menjalankan proses bisnis. Meskipun proses bisnis dijalankan dengan SAP, perlu dilakukan pengukuran terhadap kinerja, dan evaluasi proses bisnis, karena pada proses pengadaan obat sering terjadi keterlambatan pada proses perencanaan pemesanan, dan penerimaan obat dari vendor, serta mengidentifikasi kesesuaian

antara proses bisnis yang berjalan di SAP dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sudah ditetapkan.

Metode yang digunakan dalam melakukan evaluasi proses bisnis adalah *process mining*. *Process mining* adalah proses yang menggunakan *event log* (catatan kejadian) untuk menemukan proses, memeriksa kesesuaian, menganalisis *bottlenecks*, membandingkan varian proses, dan menyarankan perbaikan (Van der Aalst, 2016). *Proses mining* digunakan untuk mendapatkan informasi model proses bisnis yang digunakan oleh perusahaan dengan melakukan ekstraksi data *event log* (catatan kejadian) dari SAP, kemudian dilakukan strukturisasi data pada *file event log*, dan dimasukkan ke dalam aplikasi *process mining*. Dalam penelitian ini, proses evaluasi menggunakan aplikasi Disco.

Pada penelitian tugas akhir ini akan dilakukan evaluasi proses bisnis untuk mengetahui kesesuaian antara proses bisnis pengadaan obat yang berjalan di SAP dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), mengetahui adanya deviasi, dan *bottleneck* (pelambatan aktivitas) dalam proses bisnis. Dengan adanya evaluasi proses bisnis ini diharapkan dapat memberikan masukan pada RS XYZ dalam meningkatkan proses bisnis pengadaan obat pada unit pengadaan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, didapatkan beberapa rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana model proses bisnis pengadaan obat pada unit pengadaan RS XYZ ?
2. Bagaimana kesesuaian model proses bisnis pengadaan obat pada SAP dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) RS XYZ ?
3. Berapa durasi yang dibutuhkan setiap aktivitas pada proses bisnis pengadaan obat berdasarkan hasil evaluasi *process mining* ?
4. Bagaimana performa dari setiap aktivitas pada proses bisnis pengadaan obat berdasarkan hasil evaluasi *process mining* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui model proses bisnis pengadaan obat pada Unit Pengadaan RS XYZ.
2. Mengetahui adanya kesesuaian antara proses bisnis pengadaan obat pada SAP dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) RS XYZ.
3. Mengetahui rata-rata durasi setiap aktivitas pada proses bisnis pengadaan obat RS XYZ.
4. Mengetahui performa dari setiap aktivitas pada proses bisnis pengadaan obat, serta memberikan evaluasi proses bisnis sebagai masukan kepada pihak rumah sakit dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis.

1.4 Batasan Penelitian

Dari permasalahan di atas, batasan permasalahan dalam penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan hanya sebatas evaluasi terhadap proses bisnis pengadaan obat pada SAP RS XYZ.
2. Data yang digunakan dalam penelitian tugas akhir ini adalah data pengadaan obat pada SAP RS XYZ bulan januari sampai maret periode tahun 2020.
3. Proses bisnis yang dievaluasi diperoleh dari 2 jenis sumber, yaitu :
 - a. Wawancara dengan salah satu narasumber pada Unit Pengadaan RS XYZ.
 - b. Observasi data yang didapat dari SAP.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian tugas akhir antara lain :

1. Bagi Perusahaan
Mengetahui kesesuaian proses bisnis berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan proses bisnis yang dijalankan pada SAP, serta mengetahui dampak dari deviasi atau penyimpangan dalam proses bisnis.

Sehingga hasil penelitian ini menjadi referensi Rumah Sakit dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis.

2. Bagi Penulis

Memberikan wawasan, pengalaman, dan pengetahuan dalam melakukan analisis dan evaluasi proses bisnis khususnya pada unit pengadaan menggunakan aplikasi *process mining*.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian tugas akhir ini dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.1 Sistematika Penulisan

BAB 1	Pendahuluan	Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan permasalahan, manfaat, dan sistematika penulisan.
BAB 2	Tinjauan Pustaka	Bab ini berisikan landasan teori yang digunakan oleh penulis, kajian pustaka dari penelitian terdahulu.
BAB 3	Metode Penelitian	Bab ini berisikan metode penelitian, dan tahapan-tahapan yang dilakukan oleh penulis.
BAB 4	Pengumpulan Data	Bab ini berisikan tahapan pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis.
BAB 5	Analisis <i>Process Mining</i>	Bab ini berisikan pengolahan data dan

		analisis <i>process mining</i> menggunakan Disco.
BAB 6	Evaluasi Hasil <i>Process Mining</i>	Bab ini berisikan evaluasi dari hasil analisis <i>process mining</i> .
BAB 7	Kesimpulan	Bab ini berisikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, dan saran pada pihak Rumah Sakit.

1.7 Relevansi Tugas Akhir

Penelitian tugas akhir ini mempunyai relevansi dengan mata kuliah Analisis dan Desain Proses Bisnis (ADPB) dan Manajemen Proses Bisnis (MPB).

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

