

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Business Process Management (BPM) atau manajemen proses bisnis adalah sebuah ilmu untuk melihat bagaimana sebuah aktivitas yang dilakukan dalam suatu organisasi untuk memastikan konsistensi dan melihat peluang-peluang perbaikan. (Dumas, 2013).

Saraswati dkk (2018) dalam jurnalnya menjelaskan bahwa BPM digunakan perusahaan untuk membantu mengawasi serta mengontrol seluruh elemen pada proses bisnis, mulai dari karyawan hingga *workflow*. Pada perusahaan BPM memiliki tugas untuk menyelaraskan keinginan dan kebutuhan secara efisien agar proses bisnis berjalan dengan baik.

Objek dalam penelitian ini yaitu CV Amertha Sena, dimana dilakukan *redesign* proses baru sebagai rekomendasi untuk menunjang keberhasilan proses bisnis perusahaan CV Amertha Sena. CV Amertha Sena merupakan suatu perusahaan jasa yang bergerak di bidang penyewaan layanan *Ambulans*. Seperti layaknya perusahaan lainnya, suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa layanan khusus yang notabennanya sebuah perusahaan, perlu memahami akar dari kegiatan dalam perusahaan. Terlebih, dalam kesesuaian pelayanan yang dibutuhkan oleh klien. Oleh karenanya dibutuhkan sebuah proses bisnis untuk kesesuaian serta keberhasilan proses bisnis pada CV Amertha Sena. Saat ini proses yang dimiliki CV Amertha Sena yaitu penjualan, promosi, keuangan, pengadaan, dan *maintenance Ambulans*.

CV Amertha Sena belum memiliki proses bisnis yang paten sehingga menimbulkan ketidaksesuaian job desk pada sumber daya manusia dalam perusahaan. Proses bisnis di CV. Amertha Sena memiliki permasalahan terkait alur proses bisnis yang berjalan kurang efektif dan efisien, terdapat aktivitas manual yang dapat menghambat proses. Salah satu yang menghambat adalah kegiatan administrasi pada perusahaan CV. Amertha Sena yang masih *paper-*

based menyebabkan dokumen tidak tersip dengan baik sehingga proses yang berjalan memakan banyak waktu dan sering kali terjadi masalah kehilangan data.

Untuk mengidentifikasi masalah ini perlu dilakukan pemodelan proses bisnis sehingga nantinya bisa dievaluasi pada proses bisnis yang berjalan di CV. Amertha Sena. Dari masalah dilakukan analisis perbaikan proses bisnis diperlukan adanya permodelan proses agar seluruh *stakeholder* mengetahui gambaran secara umum proses mengetahui permasalahan yang ada pada proses bisnis kemudian dapat dianalisis proses mana yang akan diperbaiki. Hasil analisis ini diharapkan dapat diselesaikan melalui perbaikan proses bisnis sehingga waktu pelayanan kepada konsumen berjalan lebih efisien dan optimal.

Maka dari itu peneliti mengambil kasus permasalahan ini untuk memberikan rekomendasi proses bisnis baru dengan menggunakan metode *Business Proses Improvement* (BPI), yang bertujuan untuk memperbaiki permasalahan proses bisnis pada CV. Amertha Sena sesuai yang diharapkan. Metode BPI yang digunakan adalah *Value Added Analysis* dengan dua tahapan yaitu *Value Added Activities* (VA), *Non Value Added Activities* (NVA), dan tahapan analisis terakhir yaitu perhitungan proses bisnis menggunakan metode *Cycle Time*. Pada perhitungan ini terbagi menjadi dua yaitu perhitungan dengan proses bisnis yang sudah dianalisis atau yang baru, dan perhitungan dengan proses yang belum sama sekali dianalisis atau yang lama, dari hasil perhitungan tersebut dapat mengetahui waktu pada masing-masing proses bisnis dan dapat menjadikan kesimpulan proses bisnis mana yang lebih baik.

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diangkat pada penelitian ini meliputi :

1. Bagaimana modelkan proses bisnis yang ada pada CV. Amertha Sena ?
2. Bagaimana hasil evaluasi proses bisnis saat ini pada CV. Amertha Sena dengan menggunakan metode *Value Added* (VA) analisis ?
3. Bagaimana *redesign* proses bisnis saat ini menggunakan metode *Business Proses Improvement* (BPI) ?
4. Bagaimana hasil perbandingan hasil usulan perbaikan *Cycle Time* pada proses bisnis yang baru dengan proses bisnis yang lama ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas disusunlah permasalahan dengan tujuan untuk mengetahui :

1. Memodelkan proses bisnis yang sedang berjalan saat ini di CV. Amertha Sena
2. Mengevaluasi proses bisnis saat ini pada CV. Amertha Sena dengan menggunakan metode *Value Added* (VA) analisis
3. Mengetahui hasil *redesign* proses bisnis saat ini menggunakan pendekatan metode *Busines Proses Improvement* (BPI)
4. Mengusulkan proses bisnis baru yang lebih efisien.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan analisis dan permodelan proses bisnis.
2. Memberikan kemudahan dalam melihat alur pada proses bisnis sehingga perusahaan dapat mengevaluasi proses bisnis jika ada perubahan atau permasalahan kedepan.
3. Bagi perusahaan, mendapatkan rekomendasi proses bisnis baru yang lebih baik agar proses yang berjalan di perusahaan lebih efisien

1.5. Batasan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, terdsapat beberapa batasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian hanya dilakukan dalam ruang lingkup CV.Amertha Sena
2. Perbaikan proses bisnis hanya dilakukan untuk proses bisnis (penjualan, promosi, dan keuangan)
3. Proses permodelan proses bisnis menggunakan BPMN dengan *tools* Signavio.

1.6. Relevansi

Dalam tugas akhir ini berkaitan dengan mata kuliah yaitu Analisis dan Desain Proses Bisnis (ADPB) dan Manajemen Proses Bisnis (MPB)

