

# BAB 1

## PENDAHULUAN

www.itk.ac.id

Pada bab pendahuluan, dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian. Dari penjelasan tersebut, diharapkan gambaran umum permasalahan dan penyelesaian masalah dalam penelitian dapat dipahami.

### 1.1 Latar belakang

Setiap perusahaan atau organisasi selalu memiliki proses bisnis yang dilakukan untuk menghasilkan dan mengelola produk atau jasa yang ditawarkan kepada pelanggan. Proses merupakan kumpulan dari aktifitas yang bertujuan mengolah masukan menjadi suatu keluaran yang dibutuhkan. Pengelolaan proses bisnis yang tepat dapat meningkatkan kinerja organisasi (Falahah, 2012). Bukan hanya sebagai alat untuk menjadi standar berjalannya sebuah organisasi, namun proses bisnis juga dapat menjadi faktor penentu kelancaran, performa, dan keberhasilan sebuah organisasi. Proses bisnis dapat dibagi menjadi dua yaitu proses utama dan proses pendukung (Andersen, 2007). Proses utama, yaitu proses yang menghasilkan nilai bagi perusahaan. Mereka yang langsung berhubungan dengan perusahaan dan menerima suplai dari pemasok untuk kegiatan pelanggan dan proses pendukung, bukan proses yang secara langsung menghasilkan nilai, melainkan sebuah proses yang mendukung berlangsungnya proses utama.

Untuk dapat mengelola proses bisnis dengan baik, dibutuhkan sebuah pendekatan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi melalui pembangunan otomatisasi proses dan ketangkasan untuk mengelola perubahan yang dinamakan *Business Process Management* (BPM). Menurut Jeston dan Nelis (2008) BPM adalah pencapaian tujuan organisasi melalui perbaikan, pengelolaan dan pengendalian dari bisnis proses yang penting. BPM merupakan sebuah teknik manajemen yang termasuk metode dan alat untuk mendukung, merancang, menganalisa, dan mengimplementasi pengolahan dan pengoptimalan proses bisnis (Rainer, dan Cegielski, 2011).

Sesuai dengan Amanat Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 13 tahun 2015 tentang Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi menyatakan bahwa untuk membantu Presiden Republik Indonesia dalam menyelenggarakan pemerintahan Negara, Kementerian mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang riset, teknologi, dan pendidikan tinggi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsi, Kementerian harus menyusun Peta Proses Bisnis yang menggambarkan tata hubungan kerja yang efektif dan efisien antar unit organisasi yang berlandaskan Peraturan Presiden No. 7 Tahun 2015 tentang Organisasi Kementerian Negara.

Pemodelan proses bisnis di Perguruan tinggi negeri diwajibkan untuk melaksanakan misi Kementerian Riset Teknologi, dan Pendidikan Tinggi yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dalam rangka reformasi birokrasi. Dalam pemodelan proses bisnis, digunakan kaidah *Business Process Model and Notation* (BPMN) dengan *software* Bizagi. Setelah dilakukan pemodelan proses bisnis, dilanjutkan dengan penyusunan SOP dan dapat disahkan oleh pemimpin Unit Organisasi.

Organisasi yang menjadi objek pada penelitian ini adalah Politeknik Negeri Balikpapan (Poltekba). Di tahun 2018, Poltekba masih menggunakan SOP yang berstandarisasi ISO yang ditetapkan pada tahun 2013 dan belum adanya pembaruan hingga saat ini karena sejak tahun 2015 Poltekba tidak bekerjasama lagi dengan pihak ISO dan sumber daya di Poltekba yang terbatas. Dengan adanya Peraturan Menteri Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi (Permenristekdikti) No. 71 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan dan evaluasi peta proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur di lingkungan Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi, pada BAB V pasal 15 ayat 4 yang mewajibkan untuk dilakukannya pemantauan dan evaluasi peta proses bisnis dan SOP paling sedikit 1 kali dalam satu tahun, Poltekba dianggap perlu untuk membuat peta proses bisnis dan dilakukan evaluasi terhadap SOP yang telah ada, dan melakukan kembali penyusunan SOP yang sesuai dengan evaluasi dan pedoman pada Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, perlu dilakukannya pembuatan peta proses bisnis dan evaluasi untuk penyusunan SOP pada Poltekba sesuai dengan Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017. Dari penjelasan tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang ada dalam penelitian ini antara lain:

- a. Bagaimana model proses bisnis sesuai dengan pedoman Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017.
- b. Bagaimana menyusun SOP yang sesuai dengan pedoman Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan tugas akhir ini antara lain:

- a. Memodelkan proses bisnis di Poltekba sesuai dengan Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017.
- b. Menyusun SOP sesuai dengan Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diberikan dengan adanya tugas akhir ini antara lain:

- a. Bagi akademisi, dapat digunakan sebagai bahan referensi dalam memodelkan proses bisnis dan penyusunan SOP pada institusi pendidikan tinggi sesuai dengan Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017.
- b. Bagi organisasi, model proses bisnis dan SOP yang dibuat dapat digunakan sebagai acuan dalam penerapan aktivitas bisnisnya, sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional Poltekba, dan melaksanakan Permenristekdikti No. 71 Tahun 2017.

## 1.5 Lingkup Penelitian

Pada Permenristekdikti No.71 Tahun 2017 dijelaskan bahwa siklus penyusunan proses bisnis yang mencakup perancangan yang didasarkan pada analisis kebutuhan, implementasi, pemberlakuan yang didukung pemantauan dan evaluasi proses bisnis pada pelaksanaannya akan mengerucut pada pelaksanaan

pemodelan proses bisnis, analisis, perbaikan dan peningkatan kualitas proses bisnis, dan perbaikan secara terus-menerus. Dalam pemetaan dan analisis, dikenal dua tipe utama proses bisnis yaitu proses inti dan proses pendukung.



**Gambar 1.1 Tipe Proses Bisnis PTN (Permenristekdikti No.71 Tahun 2017)**

Gambar 1.2 adalah hubungan antara 2 (dua) tipe utama Proses Bisnis dan pencapaian Perguruan Tinggi Negeri (PTN). Proses inti merupakan proses yang meliputi bisnis inti dan menciptakan aliran nilai utama. Proses inti harus memenuhi kriteria seperti berperan langsung dalam memenuhi kebutuhan pengguna eksternal, memiliki pengaruh terhadap keberhasilan organisasi secara langsung (pencapaian visi, misi, dan strategi organisasi) serta memberikan respon permintaan dan pemenuhan kebutuhan pengguna.

Karena memiliki pengaruh terhadap keberhasilan organisasi secara langsung dan memiliki hubungan langsung dengan nilai manfaat organisasi, maka ruang lingkup yang digunakan dalam penelitian adalah proses inti pada Politeknik Negeri Balikpapan.



[www.itk.ac.id](http://www.itk.ac.id)