

www.itk.ac.id

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada pengantar bab ini merupakan deskripsi singkat dari isi bab 1 Pendahuluan. Isi bab 1 Pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan kerangka penelitian. Pada bagian latar belakang akan dijelaskan alasan pentingnya perancangan proses bisnis dan SOP kegiatan operasional di PT KCH Indonesia.

1.1 Latar belakang

Proses bisnis merupakan sekumpulan aktivitas yang saling memiliki keterhubungan untuk dapat mencapai tujuan bisnis yang telah ditentukan sebelumnya dan diselesaikan secara berurutan atau bersamaan oleh manusia, sistem atau manusia dan sistem untuk mendapatkan output yang bernilai bagi perusahaan (Weske, 2007). Penerapan proses bisnis dilakukan agar dapat mengolah dan menghasilkan suatu produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan atau organisasi. Proses bisnis dapat menjadi alat untuk standar suatu organisasi dalam menjalankan aktivitas di dalamnya serta menjadi penentu kelancaran, performa dan keberhasilan suatu organisasi. Proses bisnis dibagi menjadi dua yaitu proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung. Proses bisnis utama adalah proses yang menghasilkan nilai secara langsung bagi perusahaan dan proses bisnis pendukung adalah proses yang tidak secara langsung menghasilkan nilai melainkan sebuah proses yang mendukung berlangsungnya proses utama (Andersen, 2007).

Keberadaan proses bisnis dalam suatu perusahaan dianggap penting, oleh karena itu suatu perusahaan harus berusaha mengelola proses bisnis mereka dengan baik meskipun terjadi perubahan dalam organisasinya. Pendekatan yang disebut dengan *Business Process Management* (BPM) dapat diterapkan untuk mengelola proses bisnis dengan baik. BPM merupakan suatu pendekatan untuk mencapai tujuan suatu organisasi dengan cara perbaikan, pengelolaan dan pengendalian proses bisnis. BPM dapat diterapkan bagi perusahaan yang baru akan memulai membuat proses bisnis atau perusahaan yang sudah memiliki proses bisnis tapi

perlu untuk dilakukan pengaturan atau manajemen di dalamnya. BPM memiliki siklus hidup yang dijalankan untuk mengatur proses bisnis di dalamnya yaitu antara lain *process identification, process discovery, process analysis, process redesign, process implementation* dan *process monitoring and control* (Jeston & Nelis, 2014).

Dalam mendukung pendekatan BPM, maka diterapkan tahapan pemodelan proses bisnis atau *lifecycle* BPM yang akan menjadi hal penting dalam pengoptimalan kinerja suatu organisasi karena dengan pemodelan akan diketahui proses bisnis apa saja yang telah sesuai atau yang butuh perbaikan. Pemodelan proses bisnis dapat menggunakan standar *Business Process Model Notation* (BPMN). BPMN merupakan salah satu bahasa pemodelan grafis yang dapat digunakan untuk memodelkan proses bisnis yang ada pada suatu organisasi. BPMN merupakan model dan notasi yang dapat menggambarkan proses bisnis secara detail sehingga aliran informasi akan tersampaikan kepada pihak terkait. BPMN digunakan untuk memodelkan proses bisnis karena merupakan standar notasi grafis yang mendeskripsikan langkah logis dalam suatu proses bisnis dan standar ini dapat diterima baik nasional maupun internasional (Marlon, et al., 2013).

Pada penelitian terdahulu, tentang memodelkan proses bisnis ataupun pembentukan SOP sebelumnya telah banyak dilakukan. Pemodelan proses bisnis yang terdapat pada beberapa penelitian terdahulu dilaksanakan karena beberapa permasalahan seperti tidak adanya prosedur pelaksanaan suatu proses sehingga mengakibatkan pengembangan sistem informasi terhambat, oleh karena itu dilakukan pemodelan proses bisnis dengan notasi BPMN seperti yang tercantum pada penelitian Sari, Arisanti, Assisstriadi dan Priyono. Pada penelitian lainnya, terdapat akibat lain dari tidak adanya pemodelan proses bisnis yaitu terjadinya perulangan proses yang menjadikan kegiatan tidak efisien pada suatu organisasi, proses yang berjalan tidak sesuai standar yang telah ditentukan atau pun terdapat kesulitan dalam menjalankan aktivitas organisasi seperti yang tercantum pada penelitian Yuniartini, Pratikta, Nugraha dan Ayu. Penelitian lain yang berhubungan dengan akibat dari tidak adanya pemodelan proses bisnis juga didapatkan pada penelitian Ghasa yang mana suatu organisasi merasa kesulitan mencari tahu kelemahan atau permasalahan yang dihadapi organisasi.

Dari permasalahan penelitian terdahulu tersebut, maka para peneliti di atas melakukan pemodelan proses bisnis dengan cara memodelkan proses bisnis tersebut menggunakan notasi BPMN karena BPMN merupakan standar notasi grafis yang mendeskripsikan langkah logis pada suatu proses bisnis dan telah menjadi standar internasional. Dan pada penelitian Pratikta juga diterapkan *lifecycle* BPM untuk memodelkan proses bisnis salah satu instansi pendidikan, dimulai dari *process identification* sampai dengan *process redesign*. Penerapan BPM ini diterapkan karena dapat sesuai dengan kebutuhan organisasi yang belum memiliki proses bisnis sama sekali sehingga dapat membantu juga dalam pembentukan Standar Operasional Prosedur (SOP). Oleh karena itu, dari penelitian-penelitian diatas dijadikan sebagai salah satu acuan dalam penelitian yang penulis lakukan.

Pada penelitian ini organisasi yang akan menjadi objek penelitian adalah PT KCH Indonesia. PT KCH Indonesia merupakan tim logistik dari bagian *Purchasing* KCH Group di bidang *Energy-Resources* yang terletak di Seoul, Korea Selatan. PT KCH Indonesia ini memiliki tugas utama untuk mengawasi ekspor batu bara ke Korea. Tugas lainnya seperti melakukan pencatatan laporan terkait, melakukan koordinasi dengan pihak terkait dan melakukan pengecekan kembali kebutuhan terkait dengan pihak lainnya. PT KCH Indonesia dipimpin oleh Direktur. PT KCH Indonesia memiliki 3 Manager yaitu *Manager Finance*, *Manager Quality Control* dan *Manager Marketing*, kemudian memiliki satu General Supervisor dan 4 Supervisor pada bidang HR/GA dan *Finance*, *Quality Control*, *Field Operation* dan *Operation* yang masing-masing memiliki dua sampai tiga Staff. PT KCH Indonesia memiliki peran besar untuk dapat mendukung kegiatan operasional di KCH Group. Untuk menjalankan peran besar tersebut, maka PT KCH Indonesia sendiri harus menjalankan kegiatan operasional di dalamnya dengan baik.

Namun saat ini PT KCH Indonesia belum memiliki proses bisnis yang terdokumentasi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi. Selama ini kegiatan operasional PT KCH Indonesia hanya berdasarkan instruksi dari arahan atasan mereka masing-masing. Dari hasil studi literatur penelitian terdahulu sebelumnya, jika didapatkan suatu organisasi tidak memiliki proses bisnis ataupun SOP yang terdokumentasi dan sah digunakan pada

organisasi itu, maka akan menimbulkan berbagai permasalahan seperti keterhambatan pengembangan sistem informasi, terjadinya perulangan proses yang tidak dibutuhkan dan beberapa kesulitan untuk bisa konsisten dalam menjalankan suatu aktivitas. Beberapa permasalahan yang telah dikaji pada studi literatur sebelumnya juga ditemukan di lapangan atau objek penelitian. PT KCH Indonesia menemukan beberapa efek negatif yang didapatkan saat tidak adanya proses bisnis ataupun SOP yang terdokumentasi seperti kegagalan pelaksanaan kegiatan yang terjadi secara berulang sehingga biaya yang dikeluarkan lebih besar, rentan terjadi kesalahan dalam dalam kegiatan operasionalnya, karyawan tidak mengerjakan pekerjaannya sesuai fungsi dan jabatan serta kegiatan operasional tidak berjalan dengan efektif dan efisien.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memodelkan dan mendokumentasikan proses bisnis dengan menggunakan BPMN serta pembuatan SOP perusahaan. Dengan demikian, hasil penelitian dapat digunakan oleh PT KCH Indonesia untuk dijadikan patokan kegiatan operasional perusahaan tersebut terutama pada bidang *Human Resource & Finance, Quality Control, Field Operation*, dan *Operation* agar dapat menjadi lebih terstruktur, efektif dan efisien. Selain itu, permasalahan PT KCH Indonesia dapat terselesaikan dengan baik melalui dokumentasi proses bisnis dan pembentukan SOP yang telah dilakukan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan perumusan masalah utama dalam penelitian ini adalah belum adanya pemodelan dan pendokumentasian proses bisnis serta SOP pada PT KCH Indonesia. Dari rumusan masalah tersebut maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengidentifikasi, menganalisis dan memodelkan proses bisnis pada PT KCH Indonesia?
2. Bagaimana SOP dibuat sesuai standar yang dapat diterapkan PT KCH Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, memodelkan proses bisnis dan membentuk SOP perusahaan sesuai standar yang dapat diterapkan PT KCH Indonesia.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang menjadi cakupan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahapan pendekatan BPM yang diterapkan pada penelitian terbatas dari *process identification* hingga *process redesign*.
2. Menghasilkan pemodelan proses bisnis dan SOP bagi perusahaan dengan menyesuaikan Peraturan Ketenagakerjaan UU Nomor 13 yang terkait atau standar yang berlaku pada seluruh kegiatan operasional bagian *Human Resource* dan *Finance, Quality Control, Field Operation* dan *Operation*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, dapat dijadikan sebagai pengetahuan bagaimana memodelkan proses bisnis yang mengacu pada teori BPM yang terjadi dalam perusahaan dan pengetahuan dalam membentuk SOP perusahaan.
2. Bagi organisasi, model proses bisnis dan SOP perusahaan telah terdokumentasi dan dapat diterapkan dalam penerapan proses bisnis perusahaan sehingga dapat meningkatkan kinerja operasional terutama pada bidang *Human Resource, Quality Control, Field Operation, dan Operation* PT KCH Indonesia.

1.6 Kerangka Pemikiran Penelitian

Pada bagian ini bertujuan untuk menjelaskan alur berpikir bagaimana melaksanakan penelitian dari masalah yang didapatkan dan dikategorikan sampai

dengan hasil yang ingin dicapai. Berikut adalah kerangka pemikiran penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Kerangka pemikiran penelitian

Gambar 1.1 menjelaskan bahwa terdapat beberapa identifikasi penyebab utama yang mengakibatkan adanya permasalahan pada objek penelitian kali ini. Terdapat empat sebab utama yaitu karena faktor metode, sumber daya manusia, pengukuran dan teknologi. Berdasarkan kategori metode, penyebab potensialnya adalah perusahaan tidak menyediakan panduan dalam melakukan penyusunan proses bisnis, sehingga karyawan pun tidak memiliki pedoman untuk bisa menyusun proses bisnis dengan baik dan benar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Permasalahan yang sama dapat ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Siska Komala Sari dan Asisstriadi yang mana objek penelitian tersebut tidak memiliki panduan yang memadai untuk membantu karyawan memodelkan proses bisnis mengenai proses pengambilan proyek akhir sehingga tidak dapat dilakukan pengembangan sistem informasinya (Sari & Asniar, 2015) (Widjiseno, 2018). Dan juga pada penelitian Pratikta, proses bisnis yang dijalankan objek penelitian tersebut belum mencocokkan proses standar dengan peraturan yang berlaku sehingga dibutuhkan pemodelan proses sesuai dengan peraturan yang berlaku (Pratikta, 2017).

Berdasarkan kategori manusia, penyebab potensialnya adalah kurangnya kesadaran karyawan perusahaan tentang pentingnya keberadaan proses bisnis yang dapat mengatur kegiatan operasional mereka agar menjadi lebih efektif dan efisien. Penyebab lainnya adalah tidak adanya karyawan atau SDM yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dalam memajemen pembentukan proses bisnis. Permasalahan yang sama juga dapat ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Diah Arisanti dan Priyono yang mana objek penelitian tersebut tidak memiliki sumber daya manusia yang memadai dan tidak adanya penunjukkan karyawan yang khusus ditugaskan untuk melakukan pemodelan proses bisnis sehingga pengembangan sistem informasi bidang FM dan HRM perusahaan PT Retgoo terhambat (Arisanti & Marisa, 2018) (Priyono, 2018) dan juga pada penelitian Satrio yang mana tidak adanya sumber daya sebelumnya yang menyusun dokumen SOP yang dibutuhkan (Gozal, 2017).

Berdasarkan kategori pengukuran, penyebab potensialnya adalah tidak adanya dokumen pengukuran target kerja karyawan atau KPI dapat dijadikan acuan dalam memodelkan proses. Permasalahan yang sama dapat ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh 'Alam dan Ayu yang mana objek penelitian tersebut tidak memiliki dokumen pengukuran yang memadai untuk membantu karyawan mengetahui proses bisnis tersebut benar atau tidak ('Alam, et al., 2019) (Bilqis, 2019).

Berdasarkan kategori teknologi, penyebab potensialnya adalah perusahaan tidak mengetahui atau menemukan teknologi yang dapat membantu pemodelan proses bisnis seperti penggunaan ERP atau *software process maker* atau Bizagi. Permasalahan yang sama dapat ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Yunitarini dan Dean yang mana objek penelitian tersebut tidak mengetahui bahwa terdapat teknologi yang membantu pemodelan proses bisnis dan kegiatan operasional lebih baik lagi (Yunitarini & Hastarita, 2016) (Nugraha, et al., 2019).

Berdasarkan penjelasan di atas, akar permasalahan yang didapatkan adalah tidak adanya dokumen proses bisnis ataupun prosedur kerja karyawan pada perusahaan yang dapat menghambat kegiatan operational suatu organisasi. Dengan demikian, pemodelan proses bisnis dan penyusunan SOP dibutuhkan untuk membantu perusahaan dalam rangka menjalankan proses bisnisnya dengan jelas

dan hal ini dapat dijadikan sebagai acuan yang jelas bagi PT KCH Indonesia dalam rangka menjalankan kegiatan operasionalnya.



www.itk.ac.id