

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman menyebabkan tingkat persaingan antar perusahaan meningkat, baik dalam bidang produk maupun jasa. Teknologi merupakan salah satu hal penting yang harus diadopsi oleh setiap perusahaan dalam meningkatkan keunggulan perusahaan. Semakin berkembangnya teknologi mengakibatkan perusahaan harus bisa tanggap terhadap perkembangan teknologi tersebut.

Teknologi bukan merupakan faktor utama dalam meningkatkan keunggulan perusahaan, faktor lain yang dapat mempengaruhi keunggulan perusahaan yaitu bagaimana cara perusahaan menjalankan kegiatan operasional secara efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan daya saing dari perusahaan. Banyak perusahaan yang memiliki kesenjangan antara aspek teknologi informasi dan bisnis organisasional. Kesenjangan tersebut harus diatasi karena untuk bisa bersaing dengan perusahaan atau instansi lain perlu adanya keseimbangan antara bisnis organisasional dengan teknologi informasi (Weske, 2012).

Untuk mencapai keseimbangan antara bisnis organisasional dan teknologi informasi, suatu perusahaan terus berusaha mengoptimalkan proses bisnis yang dimiliki dengan tujuan dapat unggul dalam persaingan. Untuk dapat bertahan dari sebuah persaingan, perusahaan harus selalu melakukan evaluasi terhadap strategi-strategi yang telah ada guna menyesuaikan dengan kondisi pada saat itu (Artley, 2001). Performansi dari sebuah perusahaan harus selalu dievaluasi guna dapat

menghasilkan strategi improvisasi yang tepat bagi kebutuhan perusahaan. Evaluasi yang dilakukan pada perusahaan dapat membantu perusahaan dalam mengambil keputusan untuk memperbaiki performansi perusahaan, salah satu cara memperbaiki performansi perusahaan yaitu dengan memperbaiki proses bisnis perusahaan tersebut.

Untuk meningkatkan kinerja dan produktivitas dari sebuah perusahaan, dibutuhkan proses bisnis yang optimal. Proses bisnis merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi lingkungan organisasi dan teknis, guna mewujudkan tujuan bisnis suatu organisasi atau perusahaan (Weske, 2012). Akan tetapi pentingnya peran proses bisnis dalam melakukan pekerjaan kurang mendapat perhatian, karena pemikiran dari pekerja yang mengutamakan bagaimana melakukan pekerjaan sesuai dengan prosedur yang ada. Padahal proses bisnis yang efektif dapat menghasilkan kinerja yang efektif. Proses bisnis merupakan hal yang harus diperhatikan atau dikendalikan dengan benar karena ketidakefektifan proses bisnis dapat mempengaruhi keuntungan yang didapat perusahaan (Weske, 2012).

Universitas Andalas merupakan salah satu universitas terbaik di Indonesia, hal tersebut dibuktikan dari hasil pengumuman klasterisasi perguruan tinggi oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Perguruan Tinggi (Kemristekdikti) Republik Indonesia pada 17 Agustus 2018 dan telah menerapkan manajemen berbasis sistem informasi dalam proses operasional organisasi. Lembaga yang bertanggung jawab terkait perencanaan, pengembangan, dan perawatan sistem informasi di Universitas Andalas adalah Lembaga Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (LPTIK). LPTIK memiliki divisi-divisi yang membantu dalam mencapai tujuan dari LPTIK. Divisi tersebut meliputi Divisi Pendataan, Divisi Jaringan, dan Divisi Multimedia. Divisi Pendataan berfungsi sebagai divisi yang bertugas dalam pengelolaan dan backup data. Divisi Jaringan berfungsi sebagai divisi yang bertugas dalam penyediaan akses jaringan, baik LAN, intranet maupun internet. Divisi Multimedia berfungsi sebagai divisi melayani dan mengelola hosting laman web unit-unit kerja di Universitas

Andalas, membantu implementasi e-learning Universitas Andalas, merawat penyimpanan dokumen publikasi ilmiah Universitas Andalas, melayani pelaksanaan Video Conference berkoordinasi dengan divisi lain di dalam LPTIK-Unand, merekam dan mempublikasikan kegiatan Universitas Andalas ke Internet melalui medium audio video dan foto serta jejaring sosial, dan mengembangkan layanan berbasis multimedia untuk Universitas Andalas.

Permasalahan yang terjadi pada Divisi Multimedia yaitu kurang maksimal dalam memberikan layanan seperti, desimulasi pemanfaatan aplikasi, kelengkapan peralatan pendukung, peningkatan keamanan aplikasi dan *website*, penambahan jumlah staf, keterbatasan keahlian dalam *video editing* sehingga menjadi hambatan dalam melayani permintaan, keterbatasan tenaga kameramen untuk meliput *live streaming*, penyebaran kekuatan *bandwith* jaringan belum optimal, keamanan *website* khususnya pada level jurusan dan fakultas masih dirasa kurang. Beberapa faktor yang menjadi kelemahan terkait keamanan *website* antara lain kurangnya pemahaman admin fakultas dan jurusan mengenai keamanan *website*, manajemen akses pengguna yang belum optimal, serta aplikasi yang tidak diperbaharui (Renstra LPTIK, 2017).

Pada Divisi Pendataan juga terdapat masalah yang sering terjadi, keterbatasan SDM, belum tersedianya SOP layanan, aplikasi yang belum terintegrasi, kurangnya sinergi antara LPTIK dan fakultas yang menimbulkan masalah dalam pendataan, kurang optimalnya penggunaan aplikasi yang telah disediakan oleh LPTIK (Renstra LPTIK, 2017).

Permasalahan juga terjadi pada Divisi Jaringan, masalah utama yang dirasakan adalah terbatasnya jumlah SDM yang dimiliki oleh Divisi Jaringan yang sangat kontras dengan jumlah unit dan layanan yang disediakan, serta tuntutan terhadap kinerja Divisi Jaringan, belum adanya dokumentasi maupun standar operasional prosedur setiap layanan yang diberikan sering kali membuat staf bekerja tanpa prosedur yang jelas dan tidak terdokumentasi dengan baik,

keterbatasan sistem *backup data center*, keterbatasan alokasi anggaran, keterbatasan cakupan WiFi (Renstra LPTIK, 2017).

Selain itu LPTIK juga menginginkan perbaikan atau peningkatan proses bisnis agar dapat berjalan optimal. Berdasarkan dari hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian agar dapat memodelkan proses bisnis yang ada sebagai dasar evaluasi dan perbaikan bagi LPTIK. Perbaikan yang dilakukan diharapkan bisa memberikan saran berupa rekomendasi proses bisnis baru yang lebih fleksibel dengan setiap permasalahan yang ada, serta lebih mendukung dalam proses operasional organisasi guna mencapai tugas pokok dan fungsi dari LPTIK.

Permasalahan-permasalahan tersebut perlu dikaji lebih dalam untuk mengetahui permasalahan utama dan mendapatkan usulan perbaikan yang tepat. Dalam penelitian ini digunakan pendekatan Business Process Reengineering (BPR) dengan menggunakan software Bizagi. Dalam melakukan pengukuran kinerja model proses bisnis yang ada, dapat dilakukan simulasi proses bisnis untuk mengetahui dan mengurangi resiko kegagalan model, mengetahui dan menghilangkan hambatan yang tak terduga, mencegah kekurangan atau kelebihan penggunaan sumber daya yang termasuk manusia dan biaya, serta untuk mengoptimasikan kinerja sistem (Bizagi, 2017).

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang ingin diselesaikan pada penelitian ini adalah bagaimana memodelkan proses bisnis yang telah ditetapkan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan proses bisnis guna menghasilkan proses bisnis yang lebih efektif dan efisien.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah :

1. Menganalisis proses bisnis kegiatan masing-masing divisi sebagai pertimbangan dalam melakukan perbaikan proses bisnis.
2. Merancang model perbaikan dari proses bisnis yang ada.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah yang terdapat pada penelitian ini adalah :

1. Analisis dan perbaikan yang dilakukan hanya pada kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Divisi Pendataan, Divisi Multimedia, Divisi Jaringan di LPTIK.
2. Tidak dilakukan penambahan dari SDM yang ada.
3. Perbaikan proses bisnis dilakukan hanya sampai usulan perbaikan.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada laporan penelitian bertujuan untuk mengetahui secara umum kerangka isi bab yang ada dalam laporan penelitian. Berikut adalah alur sistematis dari penulisan laporan penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab landasan teori berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini, yaitu tentang proses bisnis dan metode *Business Process*

Reengineering (BPR). Teori-teori tersebut digunakan sebagai acuan dalam melakukan pemecahan masalah dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab metodologi penelitian berisi tentang tahapan sistematis yang dilakukan dalam penelitian, mulai dari pengumpulan dan pengolahan data sampai diperoleh kesimpulan dari penelitian yang dilakukan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan data - data yang telah dikumpulkan dan dilakukan pengolahannya dengan cara melakukan wawancara kepada lembaga terkait dan pengolahan yang dilakukan dengan Business Process Reengineering(BPR) untuk menghasilkan perbaikan proses bisnis.

BAB V ANALISIS

Bab ini berisikan analisis yang dilakukan terhadap hasil yang didapatkan pada bab sebelumnya.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil penelitian dan saran dalam penelitian selanjutnya.

