

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Pendahuluan pada pembuatan laporan penelitian yang mana berisikan latar belakang dilakukannya penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dalam penelitian, serta sistematika penulisan penelitian.

### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan dan perkembangan perusahaan merupakan prioritas utama suatu perusahaan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan antara lain faktor personalia, organisasi, persaingan, dan lain-lain. Pertumbuhan dan perkembangan perusahaan juga diukur berdasarkan bagaimana perusahaan mampu mencapai visi dan misinya. Kesulitan perusahaan dalam meningkatkan pertumbuhan dan perkembangannya dikarenakan permasalahan yang terjadi proses operasi perusahaan secara internal maupun eksternal perusahaan. Oleh karena itu perusahaan membutuhkan manajemen proses bisnis yang baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan, mengembangkan perusahaan, dan memperkecil risiko perusahaan.

Manajemen proses bisnis (BPM) merupakan suatu upaya menganalisis proses yang ada, merancang proses baru serta mengoptimalkan proses pada suatu perusahaan. BPM bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan dengan melakukan optimasi proses bisnisnya sehingga organisasi berjalan efektif dan efisien. Manfaat lainnya dari BPM adalah meningkatkan kemampuan bisnis suatu perusahaan, mengurangi biaya, meningkatkan keuntungan perusahaan, visibilitas yang baik, meningkatkan ketaatan, keselamatan, dan keamanan. Proses merupakan aset penting di dalam BPM untuk dipahami dan dikelola. (Hende, 2018)

Proses bisnis merupakan kumpulan aktivitas yang saling berkaitan dengan koordinasi dalam lingkungan organisasional dan teknis. Aktivitas-aktivitas tersebut mendukung proses-proses operasional dalam mencapai tujuan bisnis suatu perusahaan (Weske, 2012). Proses bisnis suatu perusahaan harus efektif dan efisien, sehingga mempermudah dalam mencapai tujuan perusahaan. Proses bisnis yang optimal akan mampu meningkatkan kinerja dan produktivitas suatu perusahaan. Akan tetapi proses bisnis masih dianggap kurang penting dan kurang mendapat perhatian, dikarenakan pekerja lebih mengutamakan fungsional pekerja tersebut. Padahal proses bisnis yang efisien dan efektif dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan. (Weske, 2012)

Universitas Andalas (UNAND) adalah salah satu universitas terbaik di Indonesia hasil klasterisasi oleh Kementerian Riset, Teknologi, dan Perguruan Tinggi (Kemenristekdikti) Republik Indonesia pada 17 Agustus 2018. UNAND memberikan pelayanan transportasi berupa bus kampus untuk mahasiswanya agar dapat membantu mahasiswanya menuju lokasi perkuliahan atau lokasi tertentu di lingkungan UNAND untuk kepentingan akademik maupun non-akademik agar sampai dengan tepat waktu mengingat luasnya area UNAND. Bus kampus merupakan aset yang perlu diperhatikan oleh pihak UNAND mengingat pentingnya bagi mahasiswanya. Oleh karena itu UNAND memiliki Pool Bus untuk dapat mengelola bus kampus dengan baik.

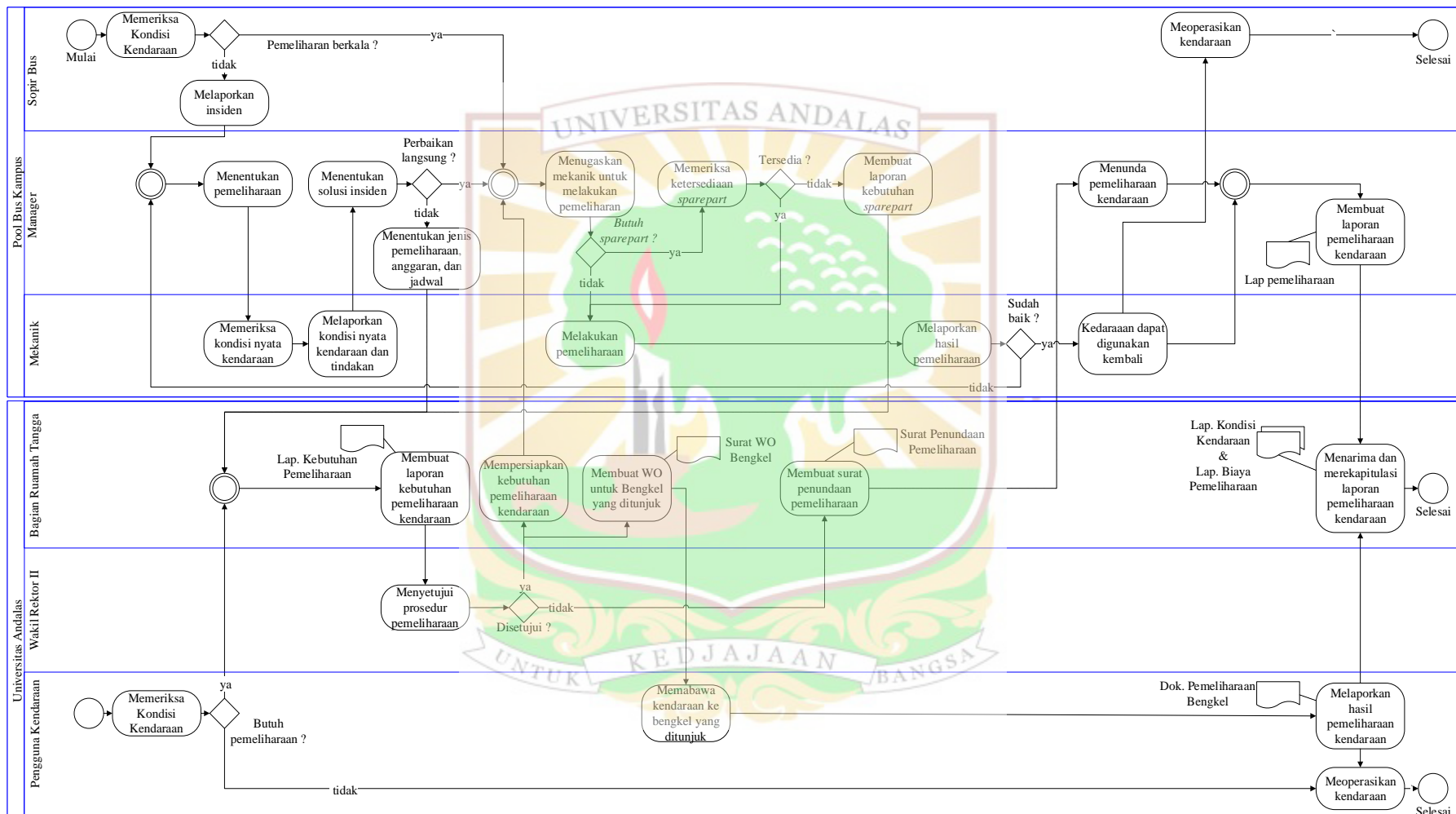
Pool bus UNAND merupakan tempat penyimpanan dan pengelolaan bus operasional kampus. Pool bus secara struktural berada di bawah Bagian Rumah Tangga UNAND yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan pemeliharaan barang milik negara di lingkungan UNAND. Pool bus berperan penting untuk menjaga kondisi bus tetap dalam keadaan prima sehingga bus dapat digunakan secara optimal dan dapat memberikan kenyamanan bagi penggunanya.

Berdasarkan dari wawancara staf pengelola di Pool bus UNAND didapatkan informasi bahwa bus yang ada sebanyak 35 unit, 7 unit diantaranya dikategorikan rusak parah. Umur bus kampus yang dimiliki rata-rata lebih dari 18 tahun dimana

bus yang beroperasi rata-rata diperoleh tahun 2002, 2 bus perolehan tahun 1996, dan yang terbaru 1 unit diperoleh tahun 2005. Sehingga pihak pool bus perlu memperhatikan pengoperasian dan pemeliharaan bus.

Pemeliharaan bus yang dilakukan oleh pihak UNAND telah difasilitasi dengan bengkel sendiri di Pool bus untuk kebutuhan perbaikan bus secara umum seperti, pergantian oli dan *spare part*. Berikut adalah diagram alur proses pemeliharaan kendaraan dilingkungan UNAND dapat dilihat pada **Gambar 1.1**.





**Gambar 1.1** Diagram Alur Pemeliharaan Kendaraan UNAND di Pool Bus & Biro Rumah Tangga UNAND

Berdasarkan alur pemeliharaan kendaraan yang dilakukan pihak UNAND yang dikelola di Pool bus dan Biro Rumah Tangga UNAND pada **Gambar 1.1** menunjukkan kegiatan pemeliharaan aset kendaraan dilakukan berdasarkan pengetahuan dan kehendak pengguna/sopir terhadap kondisi kendaraan yang mereka gunakan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara dengan staf di Pool bus dokumen-dokumen yang ada masih dibuat secara manual dengan tulis tangan seperti pelaporan kondisi kendaraan, pencatatan ketersediaan, pemakaian alat atau *spare part* bus, dan status pemeliharaan bus. Laporan dibuat berdasarkan dokumen tersebut yang direkap kembali di setiap bulannya menggunakan *Ms. Excel*. Keseluruhan laporan pemeliharaan aset kendaraan UNAND direkap dari biro rumah tangga dan dilaporkan ke bagian Keuangan UNAND untuk melihat pengeluaran dan merancang anggaran dalam pemeliharaan aset kendaraan UNAND. Laporan juga diterima BMN UNAND sebagai *update* inventarisasi dari kondisi aset kendaraan apakah dalam kondisi baik atau buruk sebagai pertimbangan untuk dilakukan pengadaan atau penghapus aset.

Proses pemeliharaan bus dirasa belum optimal. Kelemahan yang terjadi selama prosesnya berdasarkan wawancara dan pengamatan di lapangan seperti pencatatan pengelolaan bus masih dilakukan secara manual menggunakan lembar kerja yang sebagian besar di tulis tangan. Lembar kerja yang direkap kembali ke dalam *software Microsoft Excel* di akhir bulannya, pengawasan aset bus hanya berfokus dari pengawasan pengguna kendaraan saja, data bus masih belum terintegrasi dengan baik dengan pusat pengelola data aset.

Permasalahan pada proses pemeliharaan menyebabkan pelaporan belum terorganisir dengan baik seperti laporan kondisi kendaraan, kurang akurat informasi diperoleh, dan lambatnya tindakan yang diperlukan dalam mengelola aset. Hal ini membuat UNAND perlu melakukan evaluasi terhadap proses bisnis yang berjalan di Pool bus untuk meningkatkan kinerja pelayanannya dan manajemen organisasinya.



## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang terdapat pada penelitian ini adalah pengawasan, pencatatan informasi kondisi kendaraan yang kurang mendapat pembaharuan, terlambatnya tindakan pemeliharaan kendaraan pada saat diajukan, dan bentuk pelaporan yang belum terorganisir dengan baik, serta lamanya pengambilan keputusan dalam manajemen bus kampus. Sehingga perumusan masalah dari penelitian ini ialah bagaimana cara memodelkan serta mengevaluasi proses bisnis yang terdapat pada pemeliharaan bus kampus UNAND?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi serta menganalisis perbaikan proses bisnis pemeliharaan bus kampus Universitas Andalas (UNAND)
2. Memodelkan bentuk proses bisnis rekomendasi yang dihasilkan dari evaluasi proses bisnis yang ada.

## 1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian adalah:

1. Analisis dan evaluasi proses bisnis yang dilakukan hanya di Pool bus Universitas Andalas (UNAND).
2. Perbaikan proses bisnis yang dilakukan hanya di tahapan usulan perbaikan.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Secara umum pembahasan dari penelitian ini dijabarkan ke dalam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Bab ini menjabarkan tentang latar belakang dari penelitian ini, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini, batasan masalah, dan sistematika dari penulisan dan penyusunan penelitian ini.

### **BAB II           LANDASAN TEORI**

Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan penelitian seperti proses bisnis, analisis proses bisnis, *Business Process Improvement* (BPI), dan *Business Process Modelling Natation* (BPMN)

### **BAB III          METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjabarkan 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 pembahasan perbaikan proses bisnis dengan metode *business process improvement* (BPI) terhadap proses bisnis pemeliharaan bus UNAND

### **BAB V           ANALISIS**

Bab ini membahas analisa terhadap tahap-tahap perbaikan bisnis proses. Analisis yang dilakukan terdiri dari analisis proses bisnis aktual, analisis pemodelan proses bisnis, dan analisis terhadap proses bisnis aktual dengan usulan.

### **BAB VI          PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran. Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran untuk penelitian selanjutnya.