

Bab 1

Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas yang saling terkait untuk mencapai tujuan bisnis tertentu yang diselesaikan secara berurutan maupun paralel, oleh manusia atau sistem, baik di dalam maupun di luar organisasi. Kompleksitas proses bisnis yang terjadi membuat perusahaan mencari cara untuk menggambarkan proses bisnis. Pemodelan proses bisnis digunakan untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikan proses bisnis di masa mendatang. Analisa proses bisnis umumnya melibatkan pemetaan proses dan subproses di dalamnya hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan. Analisa tersebut dapat dilakukan melalui pemodelan proses bisnis yang menggambarkan cara orang-orang atau pihak-pihak saling berinteraksi di dalam sistem, dan dijelaskan dengan cara atau standar tertentu. Pemodelan proses bisnis yang akan dipaparkan lebih lanjut adalah proses bisnis penerimaan mahasiswa baru, akademik dan perpustakaan.

Pemodelan proses bisnis adalah teknik atau cara untuk memahami, mendesain dan menganalisa suatu proses bisnis, dimana manfaatnya untuk membantu institusi/perusahaan memahami proses bisnisnya dengan baik, mengidentifikasi permasalahan seperti *critical path* atau *bottleneck* yang mungkin terjadi,

mengembangkan, mendokumentasikan serta mengkomunikasikannya pada semua pemangku kepentingan bisnis. Sehingga perusahaan dapat meningkatkan performance dari pengelolaan proses bisnisnya. Secara umum BPMN cenderung menggambarkan proses dari pandangan seorang analisis bisnis. BPMN tidak dibuat dengan tujuan untuk dibuat programnya. BPMN perlu disempurnakan (misalnya ke proses BPEL) sebelum bisa dibuat pedoman pemrograman.

BPMN adalah model yang menghasilkan multiple diagram dan didesain untuk digunakan oleh orang-orang yang mendesain dan mengatur proses bisnis (OMG, 2011). BPMN dirancang bukan hanya mudah digunakan dan dipahami, tetapi juga memiliki kemampuan untuk memodelkan proses bisnis yang kompleks dan secara spesifik dirancang dengan mempertimbangkan *web services*. BPMN menyediakan notasi yang dapat dengan mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis, termasuk juga analis bisnis yang menciptakan draf awal dari proses sampai pengembang teknis yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan teknologi yang digunakan untuk menjalankan proses-proses tersebut (Dewi, Indahyanti dan Hari, 2012).

Melihat peningkatan keefektifitas proses bisnis, maka dapat dilakukan dengan cara simulasi proses bisnis untuk meminimalisir terjadinya resiko kegagalan model, mencegah kekurangan dan kelebihan penggunaan biaya dan sumber daya manusia, untuk menghilangkan resiko, serta mengoptimalkan kinerja sistem yang ada pada organisasi (Bizagi, 2018).

Bizagi merupakan suatu alat untuk membuat, mengoptimalkan, dan menampilkan diagram alur kerja pada suatu pemodelan bisnis proses untuk meningkatkan

efisiensi dan proses tata kelola di seluruh bagian dari organisasi. Bizagi adalah *software* aplikasi yang bersifat bebas (*freeware*) sehingga bisa didapatkan dengan tanpa membayar lisensi (Rahmawati 2017). Bizagi dapat digunakan untuk membuat diagram, dokumen, dan melakukan simulasi dari suatu proses kerja (*workflow*) menggunakan notasi standar BPMN (Bizagi, 2017). Kelebihan dari *software* Bizagi adalah proses bisnis yang dibuat dapat dipublikasikan dengan cepat ke dalam berbagai format (web, pdf, docx, sharepoint, wiki, dsb) dan berdasarkan survey menunjukkan bahwa Bizagi *software* terbaik untuk pemodelan proses bisnis.

Universitas Ahmad Dahlan adalah sebuah perguruan tinggi swasta di Yogyakarta yang didirikan pada tanggal 18 November 1960. Universitas Ahmad Dahlan mengembangkan bidang keahlian atau program studi-program studi dalam bidang teknologi maupun bidang sosial dan humaniora.

Biro Kemahasiswaan dan Alumni (BIMAWA) dengan memiliki visi “Menjadikan biro yang mampu menyiapkan dan mengembangkan mahasiswa berkelas internasional dan dijiwai nilai-nilai Islam”. BIMAWA mempunyai tugas pokok yaitu: (1) memberikan layanan dan dukungan kepada mahasiswa yang berorientasi pada pencapaian prestasi dan produktivitas yang bernilai Islam, (2) menyelenggarakan pelatihan soft skill kepada mahasiswa dalam usaha pembentukan karakter Islam, (3) mengelola mahasiswa dalam berbagai aktivitas keorganisasian, penalaran, minat bakat, kegemaran, dan kekaderan, (4) melaksanakan pemberdayaan alumni.

BIMAWA mempunyai sistem manajemen untuk memantau data alumni bernama Sistem Informasi dan Teknologi Tracer (SITRA) yang digunakan oleh alumni

perorangan untuk mengisi data tracer. Sistem ini sebagai dasar acuan klasifikasi dan pemeringkatan bidang alumni di lingkungan Universitas Ahmad Dahlan. BIMAWA mengoperasikan sistem ini sebagai acuan memberikan peluang alumni UAD yang ingin mengetahui lowongan pekerjaan atau sebagai perantara antara alumni dengan perusahaan terkait.

Berdasarkan wawancara dengan pihak BIMAWA terdapat masalah yang ditemukan, yaitu belum ada pemodelan proses bisnis dari layanan Tracer Study, kurangnya komunikasi dengan fakultas dan prodi yang mengakibatkan kurangnya pengetahuan alumni tentang layanan tracer study, jangka waktu terlalu lama untuk mengisi data tracer ke aplikasi SITRA sehingga banyak kehilangan kontak alumni. SITRA adalah sistem informasi tracer study yang digunakan untuk mendata alumni yang dinyatakan lulus setelah satu tahun yang sudah bekerja.

Kesempatan kali ini peneliti menganalisis proses bisnis dari sistem manajemen BIMAWA ini dengan menggunakan *Business Process Modeling Notation* (BPMN) yang menggambarkan suatu bisnis proses diagram yang mana didasarkan kepada teknik diagram alur, dirangkai untuk membuat model-model grafis dari operasi-operasi bisnis dimana terdapat aktivitas aktivitas dan kontrol-kontrol alur yang mendefinisikan urutan kerja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi dengan staff BIMAWA, maka permasalahan yang dapat dikemukakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya pemberitahuan pada sistem kepada staff BIMAWA sehingga menyebabkan proses menghubungi alumni dilakukan secara manual.
2. Kurangnya sumber daya manusia pada layanan tracer study di BIMAWA.
3. Kurangnya sosialisasi informasi yang dibutuhkan terkait tracer study.

1.3 Ruanglingkup

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada diatas, maka ruang lingkup dibuat untuk membatasu masalah yang ada sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi permasalahan proses bisnis yang berjalan saat ini kemudian melakukan perbaikan menggunakan tahapan pada Business Process Improvement (BPI) pada layanan tracer study.
2. Melakukan pengujian hasil rekomendasi menggunakan simulasi Bizagi Modeler pada layanan tracer study dengan proses validasi dan analisis waktu.
3. Memberikan rekomendasi pada layanan tracer study proses bisnis yang baru berdasarkan hasil simulasi menggunakan Bizagi Modeler.

1.4 Rumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana memodelkan proses bisnis saat ini menggunakan notasi BPMN?
2. Bagaimana mengidentifikasi permasalahan proses bisnis saat ini menggunakan landscape model dan fishbone diagram?
3. Bagaimana memperbaiki proses bisnis saat ini menggunakan BPI?
4. Bagaimana memberikan proses rekomendasi yang efisien pada layanan tracer study?
5. Bagaimana hasil Tracer Study memenuhi kebutuhan Program Studi dalam hal Akreditasi?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Melakukan identifikasi proses bisnis yang ada di bidang *tracer study*.
2. Membuat redesign pada proses bisnis yang berjalan menggunakan BPI.
3. Melakukan simulasi proses bisnis pada tahap proses validasi.
4. Memberikan rekomendasi hasil perbaikan proses bisnis *tracer study*.
5. Menyamakan persepsi tentang *tracer study* untuk akreditasi program studi dan universitas

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak BIMAWA UAD yaitu,

1. Mendapat gambaran proses bisnis yang sedang berjalan berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan.
2. Mengetahui kekurangan proses bisnis yang sedang berjalan.
3. Mendapatkan rekomendasi perbaikan pemodelan proses bisnis sebagai upaya dalam meminimalisir kekurangan pada proses bisnis yang sedang berjalan. Dengan adanya perbaikan proses bisnis yang relevan, pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan efisien.