

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1. 1. Latar Belakang**

Menurut Meylina (2010) proses bisnis merupakan jembatan antara bisnis dengan teknologi informasi. Dengan adanya proses bisnis yang baik, dukungan teknologi informasi terhadap bisnis akan semakin jelas dan tepat. Masalah yang sering kali muncul adalah perusahaan belum mengetahui apakah mereka sudah memiliki proses bisnis yang baik dan tepat bahkan proses ini berlangsung tanpa dokumentasi yang jelas sehingga dalam melakukan perbaikannya pun menjadi tidak jelas dan tidak tepat sasaran.

Sistem informasi merupakan salah satu bagian perusahaan yang mempermudah jalannya proses bisnis. Menurut (Bhatt dan Stump, 2001 dalam Siliwangi dan Vanany, 2012) jaringan sistem informasi tidak hanya mengotomasi bisnis, tetapi juga mempertajam dan memperbaiki proses bisnis. Oleh karena itu, alur sistem informasi juga dapat dikatakan sebagai proses bisnis perusahaan. Dengan memperbaiki kinerja dari segi sistem informasi, maka juga akan memperbaiki proses bisnis perusahaan. Perancangan model proses bisnis yang efektif akan menjadikan rancangan sistem informasi yang baik pula.

Proses bisnis merupakan elemen utama fungsi bisnis di suatu organisasi. Proses bisnis melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan dan membutuhkan sumber daya. Pengelolaan proses bisnis yang tepat dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Pentingnya peran proses bisnis dalam suatu

organisasi atau perusahaan yaitu berguna untuk menggerakkan bisnis menjadi semakin berkembang sangat cepat dan pesat.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengambil studi kasus di PT PJB Services pada Divisi Niaga yang memiliki salah satu proses bisnis yaitu mengeksekusi dan mengelola rencana penjualan melalui prosedur *Integrated Management System* (IMS). Akan tetapi prosedur yang telah ada masih bersifat manual yang mengakibatkan aliran aktivitas dalam proses bisnis tersebut belum terukur pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) yang telah ditetapkan. Dalam rangka melakukan perbaikan proses bisnis dan pencapaian kinerja (pencapaian SLA), maka penulis ditugaskan sebagai salah satu bagian dari tim perusahaan untuk penerapan proses bisnis yang telah ada melalui *Business Process Management* (BPM).

Penerapan *Business Process Management* (BPM) melalui *software Process Maker*. BPM merupakan metode penyesuaian secara efisien suatu organisasi dengan keinginan dan kebutuhan organisasi tersebut. BPM merupakan suatu pendekatan manajemen holistik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi bisnis seiring upaya untuk mencapai inovasi, fleksibilitas dan integrasi dengan teknologi. BPM berupaya untuk melakukan perbaikan proses secara berkelanjutan atau juga disebut sebagai proses optimalisasi.

## 1. 2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah dari latar belakang dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana Penerapan *Business Process Management* (BPM) (Studi Kasus: Mengeksekusi dan Mengelola Rencana Penjualan di Divisi Niaga PT PJB Services)”.

## 1. 3. Batasan Masalah

Batasan terhadap pemetaan proses bisnis dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Membahas hal-hal yang berkenaan dengan proses bisnis Divisi Niaga PT PJB Services khususnya kegiatan mengeksekusi dan mengelola rencana penjualan yang meliputi: mengelola pelaksanaan penjualan dan mengelola *settlement* pelanggan.
2. Pemetaan proses bisnis ini berfokus pada perbaikan aliran proses yang disertai dengan penggunaan teknologi yang dapat menunjang proses bisnis Divisi Niaga PT PJB Services.
3. *Business Process Management* pada proses bisnis kegiatan mengeksekusi dan mengelola rencana penjualan diluar tahap *Realize Value* dan *Sustainable Performance* dikarenakan aplikasi belum terimplementasi.
4. Penerapan *Business Process Management* (BPM) melalui *software Process Maker*.
5. Implementasi pembuatan sistem informasi proses bisnis mengeksekusi dan mengelola rencana penjualan diserahkan kepada perusahaan.

#### **1. 4. Asumsi - Asumsi**

Asumsi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Selama penelitian berlangsung, tidak ada perubahan kebijakan perusahaan yang menyangkut Divisi Niaga PT PJB Services.
2. Kegiatan proses bisnis berjalan dengan normal.

#### **1. 5. Tujuan Penelitian**

Tujuan pelaksanaan penelitian ini adalah untuk penerapan proses bisnis Mengeksekusi dan Mengelola Rencana Penjualan di Divisi Niaga PT PJB Services dengan mengubah proses manual menjadi digital.

#### **1. 6. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang di lakukan adalah sebagai berikut :

1. Teoritis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan konsep proses bisnis terutama mengenai teori metode *Business Process Management* (BPM).
2. Praktis  
Hasil penelitian ini, penulis harapan dapat menerapkan salah satu proses bisnis di Divisi Niaga PT PJB Services dengan merubah proses bisnis manual menjadi digital serta memperbaiki kinerja Divisi Niaga PT PJB Services dalam mengeksekusi dan mengelola penjualan.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan, manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian dengan metode *Business Process Management* (BPM).

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi tentang langkah-langkah rencana pemanfaatan metode *Business Process Management* (BPM) untuk mengoptimalkan proses bisnis mengeksekusi dan mengelola rencana penjualan di Divisi Niaga PT PJB Services.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis serta evaluasi dari data yang telah diolah untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang didapatkan dari seluruh hasil penelitian dan saran-saran yang ditujukan bagi peningkatan perusahaan maupun untuk peneliti selanjutnya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**