

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang bertujuan untuk mencetak lulusan berkualitas dalam bidang kependidikan dan non-kependidikan. Untuk mendukung tujuan tersebut, Undiksha memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) salah satunya yaitu UPT. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). UPT. TIK Undiksha awalnya bernama Pusat Komputer (Puskom) dengan proses bisnis yang mendukung proses bisnis inti Undiksha. UPT. TIK Undiksha sebagai pelaksana teknis yang berkaitan langsung dengan sistem informasi yang ada di Undiksha. Dalam menunjang kebutuhan civitas akademika Undiksha, UPT. TIK saat ini telah menyediakan beberapa layanan teknologi dan komunikasi. Layanan teknologi dan komunikasi yang telah dikembangkan UPT. TIK diharapkan dapat menunjang penyelenggaraan pendidikan di Undiksha.

UPT. TIK Undiksha saat ini memiliki lima divisi dalam mendukung proses bisnis yang ada untuk mencapai visi dan misinya. Salah satu divisi yang ada pada UPT. TIK Undiksha yaitu Divisi Helpdesk dan Dokumentasi. Divisi Helpdesk dan Dokumentasi ini berkaitan erat dalam menangani keluhan, saran, dan masukan terkait pemanfaatan SI/TI yang ada di Undiksha. Setiap perguruan tinggi tentunya akan terus berusaha dalam menyiapkan fasilitas dan layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) terbaik bagi civitas akademika. Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa fasilitas dan layanan pemanfaatan SI/TI pada perguruan tinggi tidak akan pernah luput dari ketidaksempurnaan. Cepat atau lambat, setiap civitas akademika yang terlibat didalam lingkungan perguruan tinggi akan menemui ketidakpuasan dan pengaduan akan pemanfaatan layanan SI/TI tersebut. Untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan layanan SI/TI pada perguruan tinggi, setiap keluhan, saran, dan masukan dari civitas akademika harus dapat ditampung sebagai bahan evaluasi dan kemudian ditindaklanjuti. Maka dari itu, keberadaan Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha sangatlah penting bagi

civitas akademika dalam mengelola keluhan, saran, dan masukan terkait pemanfaatan layanan SI/TI yang ada di Undiksha.

Proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas/kegiatan pada organisasi yang dilakukan dengan saling berkoordinasi untuk mewujudkan tujuan bisnis yang ditentukan (Weske, 2007). Siklus hidup proses bisnis menurut Mathiesen (2011) terdiri dari tahapan analisis dan perancangan, konfigurasi, pelaksanaan, dan evaluasi. Pada tahapan evaluasi proses bisnis dilakukan kegiatan mengevaluasi dalam meningkatkan implementasi dan pemodelan proses bisnis yang memiliki tujuan untuk memonitoring serta mengidentifikasi kualitas pada pemodelan proses bisnis. Tujuan yang paling penting dari adanya evaluasi proses bisnis ini adalah untuk melihat seberapa besar kesenjangan antara pencapaian/kenyataan di lapangan dengan harapan dari suatu proses bisnis yang ada pada organisasi. Kegiatan evaluasi proses bisnis ini penting untuk dilakukan agar dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan proses bisnis yang perlu dilakukan di masa mendatang, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis yang ada.

Proses bisnis yang ada pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi terdiri dari beberapa proses inti. Proses inti tersebut meliputi pengelolaan permintaan layanan SI/TI, pengelolaan insiden SI/TI, pembuatan laporan kegiatan divisi, pembuatan dokumentasi sistem, dan persiapan sosialisasi panduan SI/TI. Pada proses bisnis pengelolaan permintaan layanan SI/TI terdiri dari beberapa proses yaitu proses permintaan pengembangan sistem informasi, proses permintaan pembuatan *website* di lingkungan Undiksha, proses permintaan data, proses permintaan pembuatan akun *email* Undiksha, proses permintaan akses *wifi* Undiksha, dan proses permintaan penambahan *wifi*. Pada proses bisnis pengelolaan insiden SI/TI terdiri dari beberapa proses yaitu proses pengaduan masalah teknis sistem informasi dan proses pengaduan masalah jaringan internet. Tingkat efektivitas kerja suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu seberapa baik tingkat perancangan proses bisnis, pengkoordinasian proses dan penerapan proses bisnis dalam organisasi tersebut (Salma et al., 2018). Proses bisnis yang efektif dan optimal dapat menjadikan kekuatan kompetitif suatu organisasi karena dengan proses bisnis yang baik maka akan meningkatkan kinerja organisasi dan

akan menjadikan organisasi tersebut melaksanakan tugasnya dengan lebih cepat. Dalam mengoptimalkan proses bisnis dapat dilakukan menggunakan dua cara utama yaitu dengan meningkatkan efisiensi proses bisnis yang telah ada dan mengubah keseluruhan proses bisnis yang telah ada (Salma et al., 2018). Pengoptimalan proses bisnis ini dapat memperbaiki tahapan-tahapan proses bisnis yang sebelumnya manual menjadi proses bisnis yang terotomatisasi menggunakan sistem.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan staf Divisi Helpdesk dan Dokumentasi bahwa saat ini Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha dalam menerapkan proses bisnisnya sudah berjalan dengan cukup baik. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang ada diantaranya yaitu ada proses-proses yang sudah dilakukan oleh Divisi Helpdesk dan Dokumentasi, tetapi belum dituangkan kedalam SOP. Adanya ketidakkonsistenan dari beberapa SOP yang ada pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi. Beberapa SOP yang ada pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi masih belum sesuai dengan pengerjaan kegiatannya di lapangan (seperti contoh ada aktor yang harusnya terlibat namun tidak tertuang kedalam SOP). Selain itu, belum pernah sebelumnya dilakukan evaluasi terhadap proses bisnis yang berjalan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha.

Karakteristik proses bisnis yang baik harus memiliki tujuan-tujuan seperti mengefektifkan, mengefisienkan, serta mampu dengan mudah beradaptasi dengan proses-proses didalamnya (Widayanto, 2017). Maka dari itu, Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha memiliki upaya untuk terus meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis yang berjalan saat ini agar proses bisnisnya dapat terus dikelola dengan baik. Pengelolaan proses bisnis yang baik akan memberikan beberapa keuntungan tersendiri bagi organisasi tersebut seperti mampu memperbaiki penggunaan sumber dayanya, mampu mengelola dengan baik integrasi proses-proses yang ada, mampu memonitor aktivitas-aktivitas yang ada secara sistematis, mampu dengan mudah menemukan kesalahan dalam proses dan memperbaikinya secepat mungkin, serta mampu memahami setiap proses yang ada (Widayanto, 2017).

Proses bisnis yang efektif dan efisien akan menciptakan *value* yang kompetitif bagi organisasi sekaligus organisasi dapat lebih memfokuskan diri terhadap kebutuhan pelanggannya (Widayanto, 2017). Upaya peningkatan efektivitas dan efisiensi proses bisnis pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan *value* dari Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha sendiri sekaligus untuk meningkatkan kualitas layanannya kepada civitas akademika Undiksha. Mengingat keberadaan Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha sangatlah penting bagi civitas akademika Undiksha dalam mengelola keluhan, saran, dan masukan terkait pemanfaatan layanan SI/TI yang ada di Undiksha.

Hal pertama yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja proses bisnis yaitu melalui analisis proses bisnis yang ada (Nurhayati & Setiadi, 2017). Analisis proses bisnis biasanya melibatkan pemetaan proses dan subproses yang ada didalamnya sampai pada tingkatan di setiap aktivitas prosesnya. Analisis proses bisnis sangat penting untuk dilakukan agar dapat mengevaluasi proses bisnis yang ada, sehingga dapat diketahui perbaikan proses bisnis bagian mana yang perlu dilakukan di masa mendatang. Evaluasi merupakan aktivitas terencana yang menggunakan instrumen dalam mengetahui keberadaan suatu obyek untuk memperoleh kesimpulan dengan cara membandingkan hasil dengan tolok ukur (Anwar, 2021). Evaluasi proses bisnis biasanya dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada sekaligus untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis. Saat ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap proses bisnis yang berjalan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha. Sebelumnya hanya dilakukan evaluasi pada salah satu proses bisnis saja di UPT. TIK Undiksha. Evaluasi tersebut hanya seputar proses bisnis pengaduan masalah teknis sistem informasi UPT. TIK Undiksha (Pradnyana & Listartha, 2021).

Salah satu langkah yang dapat dilakukan untuk mengevaluasi proses bisnis yaitu dengan melakukan pemodelan proses bisnis (Sunoto, 2020). Pemodelan proses bisnis merupakan aktivitas menganalisis proses bisnis untuk membantu organisasi memahami proses bisnisnya dengan baik, mengidentifikasi permasalahan yang akan terjadi, dan mengkomunikasikannya kepada semua *stakeholder* yang terlibat, sehingga organisasi dapat meningkatkan

*performancenya* dalam pengelolaan proses bisnis yang ada (Nurhayati & Setiadi, 2017). Pemodelan proses bisnis sangat penting dilakukan agar dapat mengetahui proses bisnis mana saja yang telah mencapai target organisasi dan memerlukan perbaikan (Yunitarini, 2016). Pemodelan dan evaluasi proses bisnis ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan proses bisnis untuk dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis yang ada pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha.

Dalam melakukan suatu pemodelan dan evaluasi proses bisnis dibutuhkan sebuah metode. Pada penelitian ini, pemodelan dan evaluasi proses bisnis dilakukan dengan menggunakan metode *Business Process Modelling Notation* (BPMN) dan *Quality Evaluation Framework* (QEF). *Business Process Modelling Notation* (BPMN) memiliki standar notasi yang mudah dimengerti oleh semua pelaku bisnis. *Business Process Modelling Notation* (BPMN) merupakan alat standar yang digunakan untuk menggambarkan dan memodelkan proses bisnis, didalamnya tersedia notasi grafis yang berguna untuk menjelaskan proses bisnis dalam sebuah *Business Process Diagram* (BPD) (Yunitarini, 2016). Alasan menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) untuk evaluasi proses bisnis karena fokus implementasi metode ini ditujukan terhadap penilaian kualitas proses bisnis dari berbagai aspek melalui pemetaan dan kalkulasi syarat-syarat yang sudah didefinisikan sebelumnya oleh *stakeholders*. Metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) memberikan sarana kepada pengguna untuk menghitung kualitas proses bisnis secara matematis dan dapat diterapkan pada situasi apa pun (Heidari & Loucopoulos, 2014).

Dari hasil evaluasi proses bisnis tersebut, dilakukan analisis akar permasalahan dengan menggunakan salah satu teknik *Root Cause Analysis* (RCA) yaitu *5 Why(s) Analysis*. *Root Cause Analysis* (RCA) merupakan metode yang dirancang untuk mengidentifikasi apa, bagaimana, dan mengapa masalah itu terjadi, serta untuk mencegah masalah tersebut terulang kembali (Rooney & Heuvel, 2004). *Root Cause Analysis* (RCA) dapat membantu dalam menyelidiki dan mengelompokkan akar permasalahan yang ada. *5 Why(s) Analysis* merupakan salah satu teknik sederhana dari *Root Cause Analysis* (RCA) yang berbentuk pernyataan dan menanyakan pernyataan tersebut (mengapa itu terjadi sampai akar

penyebab masalah ditemukan) untuk mengidentifikasi hubungan akar penyebab dari masing-masing masalah (Ding et al., 2013). Alasan menggunakan *5 Why(s) Analysis* dalam melakukan analisis akar permasalahan karena kesederhanaan analisis yang terdapat pada metode ini dapat diterapkan dalam penyelesaian masalah apapun. Walaupun metode ini tergolong sederhana, tetapi tidak mengurangi kualitasnya dalam menganalisis akar permasalahan karena terdapat 3 elemen utama yang mengeksplorasi hubungan sebab akibat yang mendasari masalah tersebut, yaitu pernyataan masalah yang dijelaskan akurat dan lengkap, kejujuran dalam menjawab setiap pertanyaannya, dan terdapat tekad dalam menemukan akar masalah dan menyelesaikan masalah yang ada (Serrat, 2009).

Selanjutnya, dilakukan rekomendasi perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI). Metode *Business Process Improvement* (BPI) merupakan metode untuk melakukan *Continuous Improvement* yang sistematis dalam mempermudah organisasi untuk melakukan perbaikan proses bisnis secara signifikan (Harrington, 1991). Alasan menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) adalah BPI memberikan langkah-langkah yang akan membantu dalam memperbaiki proses bisnis sehingga menghasilkan keluaran yang lebih baik daripada yang sebelumnya. Selain itu, alasan memilih metode *Business Process Improvement* (BPI) karena berdasarkan permasalahan yang ada tidak semua proses bisnis harus diubah dan rekomendasi yang akan dilakukan berupa peningkatan efisiensi proses sehingga tidak perlu menyusun proses bisnis dari awal tetapi hanya memperbaiki sebagian proses yang terdapat ketidaksesuaian dengan target suatu divisi didalam organisasi tersebut.

Beberapa penelitian telah membuktikan bahwa metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) dan *Business Process Improvement* (BPI) ini akurat. Penelitian terdahulu dari Saragi (Saragi et al., 2019) dan Salma (Salma et al., 2018). Tujuan dari kedua penelitian tersebut adalah untuk melakukan evaluasi dan perbaikan proses bisnis yang berjalan saat ini. Alasan kedua penelitian tersebut melakukan evaluasi proses bisnis dengan menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* (QEF) karena metode tersebut memberikan sarana kepada pengguna untuk menghitung kualitas proses bisnis secara matematis dan dapat diterapkan

pada situasi apa pun. Selain itu, alasan kedua penelitian tersebut melakukan perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) karena metode tersebut membantu dalam memperbaiki proses bisnis yang memiliki ketidaksesuaian dengan target organisasi sehingga menghasilkan keluaran yang lebih baik daripada yang sebelumnya.

Berdasarkan uraian-uraian yang telah disebutkan, penelitian ini dilakukan dengan melakukan evaluasi dan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan *Quality Evaluation Factor (QEF)* untuk evaluasi proses bisnis dan *Business Process Improvement (BPI)* untuk perbaikan proses bisnisnya. Sehingga dengan metode tersebut dapat menghasilkan saran berupa rekomendasi perbaikan alur proses bisnis yang berjalan pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil pemodelan proses bisnis yang terdapat pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha?
2. Bagaimana hasil evaluasi proses bisnis dengan menggunakan Metode Quality Evaluation Framework (QEF) pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha?
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)* pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha?

## **1.3. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pemodelan dan evaluasi proses bisnis hanya dilakukan pada proses bisnis yang ada pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha.
2. Pemberian rekomendasi perbaikan proses bisnis dengan metode *Business Process Improvement (BPI)* dilakukan pada proses bisnis yang mengalami permasalahan dari hasil kegiatan evaluasi proses bisnis dengan metode Quality Evaluation Framework (QEF).

3. Simulasi proses bisnis menggunakan *Bizagi Modeler* dilakukan pada level *process validation, time analysis, dan resource analysis*.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Memodelkan proses bisnis yang terdapat pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha.
2. Mengevaluasi proses bisnis pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha dengan menggunakan Metode Quality Evaluation Framework (QEF).
3. Memberikan rekomendasi perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)* pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha  
Dengan adanya pemodelan dan evaluasi proses bisnis ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi perbaikan proses bisnis untuk dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis yang ada pada Divisi Helpdesk dan Dokumentasi UPT. TIK Undiksha. Selain itu, penelitian ini juga akan memberikan kontribusi praktis bagi UPT. TIK Undiksha berupa draft dokumen *Service Level Agreement (SLA)*, *Standard Operating Procedure (SOP)* dan instruksi kerja untuk Divisi Helpdesk dan Dokumentasi.
2. Bagi Peneliti  
Menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan evaluasi dan perbaikan proses bisnis dengan menggunakan metode Quality Evaluation Framework (QEF) dan *Business Process Improvement (BPI)*.