

ANALISIS PROSES BISNIS MENGGUNAKAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT PADA CANGGU WOODEN GREEN PARADISE

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI) (S1)
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN KEJURUAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA KOMPUTER

	
Pembimbing I	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Pembimbing II	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Skripsi oleh I Made Ary Dhana Iswara ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 27 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua	Ir. Gede Arna Jude Saskara, S.T.,M.T NIP.199105152020121003
Anggota	Putu Dhanu Driya, M.A. NIP.200002132025061007
Anggota	Ir. I Made Ardwi Pradnyana, S.T., M.T. NIP.198611182015041001
Anggota	I Gusti Lanang Agung Raditya Putra, S.Pd.,M.T. NIP.198908272019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Teknik dan Kejuruan
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komputer

Menyetujui

Ketua Ujian	Ir. Made Windu Antara Kesiman, S.T., M.Sc., Ph.D. NIP.198211112008121001
Sekretaris Ujian	Ir. I Made Dendi Maysanjaya, S.Pd., M.Eng. NIP.199005152019031008



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement Pada Canggu Wooden Green Paradise” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini



KATA PENGANTAR

“OM SWASTYASTU”

SAYA PERSEMBAHKAN KARYA INI UNTUK

TUHAN YANG MAHA ESA

Atas berkat dan rahmat-Nya, penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Atas segala kemudahan dan kelancaran yang diberikan.

ORANG TUA

(I Ketut Arya dan Ni Desak Made Sri Adnyawati)

Terimakasih saya ucapkan kepada kedua orang tua saya yang tiada hentinya dalam memanjatkan doa, memberikan kasih sayang, dukungan moral di mana pun berada, maupun materi yang diberikan kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Segala pengorbanan, kesabaran, dan keiklasan yang diberikan menjadi kekuatan utama bagi penulis dalam menyelesaikan studi ini. Semoga nantinya saya bisa menjadi orang yang bermanfaat dan sukses untuk kehidupan kedepannya. Terimakasih.

SAUDARA

(Ni Putu Ary Rara Iswari)

Teruntuk saudara penulis, terimakasih sudah memberikan dukungan serta rasa peduli kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.

TEMAN-TEMAN

Terimakasih kepada teman-teman yang telah membantu memberikan dukungan moril tanpa henti dalam memperlancar pembuatan skripsi ini dan selalu membantu saya saat mengalami kesulitan selama menyelesaikan skripsi ini.

“OM SHANTI SHANTI SHANTI OM”

Daftar Isi

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Studi Sebelumnya.....	8
2.2 Gambaran Organisasi.....	14
2.2.1 Deskripsi Singkat Bisnis.....	14
2.2.2 Struktur Organisasi.....	16
2.3 Dasar Teori.....	18
2.3.1 Proses Bisnis.....	18
2.3.2 Business Process Management.....	19
2.3.3 Business Process Model and Notation (BPMN).....	21
2.3.4 Business Process Improvement (BPI).....	22
2.3.5 Root Cause Analysis.....	24
2.3.6 Value Chain Analysis.....	25
2.3.7 Penelitian Kualitatif.....	26
2.3.8 Focus Group Discussion.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Tahapan Penelitian.....	28
3.2.1 Studi Literatur.....	29
3.2.2 Identifikasi Proses Bisnis.....	29
3.2.3 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini (as-is).....	30
3.2.4 Analisis Proses Bisnis.....	30
3.2.5 Rekomendasi dan Pemodelan Proses Bisnis (to-be).....	30

3.2.6	Pemaparan Rekomendasi Proses Bisnis (to-be).....	31
3.2.7	Penyusunan Kesimpulan dan Saran	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	<i>Identifikasi Proses Bisnis</i>	32
4.1.1	Aktivitas Utama	33
4.1.2	Aktivitas Pendukung.....	33
4.1.3	Fase Evaluasi (Pemilihan Proses)	34
4.2	<i>Pemodelan Proses Bisnis</i>	38
4.2.1	Proses Penerimaan Tamu	38
4.2.2	Proses Perbaikan Kerusakan Darurat (as-is).....	42
4.2.3	Proses Bisnis Pelatihan Staf.....	45
4.2.4	Pemetaan Masalah Proses Bisnis Check-in	48
4.2.5	Pemetaan Masalah Proses Bisnis Perbaikan	48
4.2.6	Pemetaan Masalah Proses Pelatihan Staf.....	49
4.3	<i>Analisis Proses Bisnis</i>	49
4.4	<i>Rekomendasi dan Pemodelan Proses Bisnis</i>	54
4.4.1	Value Added Analysis (VAA)	54
4.4.2	Penerapan Streamlining Tools	59
4.4.3	Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi (to-be).....	61
4.4.4	Rekomendasi Proses Bisnis Perbaikan Kerusakan Darurat (to-be)	63
4.4.5	Rekomendasi Proses Bisnis Pelatihan Staf.....	65
4.5	<i>Pemaparan Rekomendasi Proses Bisnis (to-be)</i>	67
BAB V PENUTUP		72
5.1	<i>Kesimpulan</i>	72
5.2	<i>Saran</i>	73
Daftar Pustaka.....		74
Lampiran		77

Daftar Gambar

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi.....	16
Gambar 2. 2 Siklus Hidup Manajemen Proses Bisnis dari Dumas (Dumas et al., 2013)	19
Gambar 2. 3 Business Process Improvement (BPI) dari Harrington.	23
Gambar 2. 4 Value Chain Analysis dari Porter.....	26
Gambar 3. 1 Tahap Penelitian	28
Gambar 4. 1 Hasil Value Chain Analysis	32
Gambar 4. 2 Proses Penerimaan Tamu (as-is).....	41
Gambar 4. 3 Proses Perbaikan Kerusakan Darurat (as-is)	44
Gambar 4. 4 Proses Pelatihan Staf (as-is)	47
Gambar 4. 5 Rekomendasi Proses Pelayanan Tamu (to-be)	62
Gambar 4. 6 Rekomendasi Proses Perbaikan Kerusakan Darurat (to-be)	64
Gambar 4. 7 Rekomendasi Proses Pelatihan Staf (to-be)	66



Daftar Tabel

Tabel 4. 1 Tabel Pemilihan Proses Bisnis Aktivitas Utama	34
Tabel 4. 2 Tabel Pemilihan Proses Bisnis Aktivitas Pendukung	36
Tabel 4. 3 Tabel Deskripsi Proses Penerimaan Tamu	38
Tabel 4. 4 Tabel Deskripsi Proses Perbaikan Kerusakan Darurat (as-is)	42
Tabel 4. 5 Tabel Deskripsi Proses Pelatihan Staf (as-is)	45
Tabel 4. 6 Tabel Pemetaan Masalah Proses Penerimaan Tamu	48
Tabel 4. 7 Tabel Pemetaan Masalah Proses Perbaikan Kerusakan Darurat	48
Tabel 4. 8 Tabel Pemetaan Masalah Proses Pelatihan Staf	49
Tabel 4. 9 Proses Five Why's Analysis	50
Tabel 4. 10 Tabel VAA Proses Penerimaan Tamu	54
Tabel 4. 11 Tabel VAA Proses Perbaikan Kerusakan Darurat	56
Tabel 4. 12 Tabel VAA Proses Pelatihan Staf	58



Daftar Lampiran

Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Manajer Umum Cangu Wooden Green Paradise	78
Lampiran 2. Hasil Wawancara Terkait Operasional.....	81
Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Staf Housekeeping	86
Lampiran 4. Hasil Wawancara Staf Maintenance	91
Lampiran 5. Instruksi Kerja Pengoperasian Shared Spreadsheet.....	95
Lampiran 6 Instruksi Kerja Pengelolaan dan Pencatatan Suku Cadang	97
Lampiran 7. Instruksi Kerja Perawatan dan Pembersihan Kamar Pasca Sewa.....	99
Lampiran 8. Lembar Tanda Tangan Manajer	102
Lampiran 9. Pelaksanaan FGD	103

