

Bab I Pendahuluan

I.1 Latar Belakang

Dalam suatu organisasi, proses bisnis merupakan aspek penting dimana dapat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Semua sub organisasi yang ada, masing-masing memiliki proses bisnis dalam rangka usaha mencapai tujuannya dan tujuan organisasi secara keseluruhan. Performansi yang baik merupakan tujuan dari setiap organisasi. Performansi suatu organisasi dapat dipengaruhi oleh proses yang terjadi di dalamnya. Suatu pertanyaan, apakah proses bisnis yang ada sudah memiliki performansi yang sesuai dengan harapan organisasi merupakan pertanyaan yang muncul atas performansi yang telah diraih perusahaan saat ini.

Di era pesatnya perkembangan teknologi informasi, organisasi dapat memanfaatkan peran teknologi informasi sebagai salah satu alat untuk meningkatkan performansi proses bisnis, agar memenuhi kriteria performansi baik yang ingin dicapai, dengan tetap berpegang dan mengacu kepada pelanggan atau *customer (Customer-Oriented)*.

PT. Widya Bhakti Inti (PT.WBI) merupakan suatu perusahaan yang berada di bawah naungan PT. INTI dimana perusahaan ini bergerak dalam bidang pelayanan publik, yang terdiri dari pelayanan kesehatan, pendidikan dan pelatihan, serta perdagangan umum. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang baru bertransformasi menjadi Perseroan Terbatas (PT) Pada tahun 2009, dimana sebelumnya merupakan badan yayasan pensiun karyawan PT. INTI.

Divisi Pelayanan Kesehatan merupakan salah satu dari tiga bidang usaha yang dijalani oleh perusahaan, dimana saat ini telah terjadi transformasi dan perubahan orientasi pelanggan, dimana sebelumnya didedikasikan untuk hanya melayani penanganan kesehatan khusus untuk karyawan dan pensiunan PT. INTI, dan telah

berubah untuk didedikasikan melayani masyarakat umum beserta karyawan PT.INTI .

Setelah dilakukan penelitian awal pada objek kajian penelitian yaitu Divisi Yankes, didapatkan hasil pengumpulan data melalui beberapa metode mulai dari wawancara, observasi, pengukuran, dan pengambilan data historis. Dari hasil pengumpulan data tersebut ditemukan beberapa gejala yang menjadi indikasi terdapatnya masalah di PT.WBI. Berdasarkan hasil pengumpulan data tersebut, didapatkan beberapa macam informasi gejala permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Belum ada dokumentasi proses yang baku di Divisi Yankes.
2. Banyaknya waktu yang dibutuhkan bagi pengambil keputusan dalam mengakses suatu informasi.
3. Sering terjadi ketidak akuratan data seperti perbedaan jumlah ketersediaan obat antara laporan dengan kondisi nyata.
4. Terdapat *Non Value Added Activity* pada beberapa proses, yang mempengaruhi efisiensi proses.
5. Tingkat efisiensi proses belum optimal, seperti ditunjukkan oleh hasil pengukuran, bahwa efisiensi waktu proses masih berada di bawah 50%
6. Prosedur yang belum baku, sehingga seringkali terjadi perbedaan dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.

Selain dari gejala di atas, perusahaan melalui Direktur Operasi dan Pelayanan menginginkan adanya proses bisnis yang dapat menunjang operasi Divisi Yankes berskala PT, yang ditunjang dengan pemanfaatan sistem informasi. Hal ini untuk menunjang perubahan PT. WBI, sehingga diperlukan juga perubahan yang dapat menghasilkan desain proses yang lebih baik. Maka dari itu dibutuhkan suatu perancangan proses bisnis, yang dapat mengatasi masalah dan situasi perubahan ini.

Dalam kajian proses bisnis, terdapat berbagai teori dan metode mengenai proses bisnis, mulai dari perbaikan proses, desain ulang proses, dan proses *improvement*. Dari beberapa metode yang ada tersebut, dipilih metode yang paling relevan untuk diterapkan pada kasus Divisi Yankes PT. WBI Ini. Metode tersebut diharapkan dapat mendukung perubahan skala dramatis menyangkut visi atau tujuan suatu organisasi. Selain itu PT.WBI sendiri menginginkan adanya suatu proses baru yang adaptif terhadap pemanfaatan sistem informasi perusahaan yang terintegrasi.

Melalui pendekatan keilmuan Teknik Industri, khususnya Rekayasa Proses Bisnis, diharapkan didapatkan suatu solusi agar dapat memenuhi harapan perusahaan tersebut, dan sekaligus mengatasi permasalahan yang sedang dialami. Salah satu metode yang sesuai dan dapat digunakan untuk melakukan perubahan dalam proses bisnis adalah *Business Process Reengineering* (BPR). Dengan BPR, dilakukan rekayasa ulang terhadap proses bisnis organisasi yang akan mengarahkan organisasi tersebut mencapai peningkatan kinerja bisnis secara dramatis. Hal ini dapat dikaitkan dengan kebutuhan dan masalah yang sedang dihadapi di dalam PT. WBI. Belum adanya suatu sistem informasi yang terintegrasi juga merupakan faktor yang mempengaruhi aliran informasi yang kini menjadi salah satu masalah di PT. WBI, seperti kebutuhan akan akses informasi persediaan, jumlah layanan perhari, dan informasi-informasi lainnya, sehingga diharapkan proses bisnis baru yang akan dibuat telah mengoptimalkan peran teknologi sistem informasi yang diharapkan tersebut.

I.2 Perumusan Masalah

Sebagaimana telah dibahas pada latar belakang, maka dirumuskan masalah yang ditemui dalam penelitian ini.

1. Bagaimana mendesain proses baru dengan metode *Business Process Reengineering* pada Divisi Yankes PT.WBI dengan pendekatan *Rapid Re*, untuk dapat memenuhi kebutuhan dan permasalahan perusahaan

2. Bagaimana *Reengineering* dapat memaksimalkan peran Teknologi Sistem Informasi, dapat meningkatkan performansi perusahaan dalam hal efisiensi, akurasi data dan informasi, serta waktu proses.

I.3 Tujuan Penelitian

1. Mendesain proses bisnis baru menggunakan metode *Business Process Reengineering* dengan pendekatan *Rapid Re* pada Divisi Yankes PT. WBI untuk memenuhi kebutuhan dan mengatasi permasalahan yang ada.
2. Mendesain proses baru yang adaptif terhadap teknologi informasi, dan dapat meningkatkan parameter performansi seperti efisiensi, akurasi data dan informasi serta waktu proses.

I.4 Batasan Penelitian

Batasan masalah dari penelitian ini sebagai dijelaskan sebagai berikut.

1. Output dari penelitian ini hanya merupakan usulan desain proses bisnis pada Divisi Yankes PT. WBI beserta prasyarat implementasinya sedangkan tahap implementasi tidak dibahas.
2. Dari lima tahapan pendekatan *Rapid Re*, tahapan terakhir yaitu tahapan Transformasi (*Transformation*) Tidak dilaksanakan, karena tahap ini sudah masuk ke dalam implementasi, sedangkan penelitian ini merupakan usulan perbaikan saja.
3. Parameter yang menjadi perhatian dalam penelitian ini adalah performa bisnis yang meliputi efisiensi proses, akurasi data dan informasi, serta waktu proses yang ada di Divisi Yankes PT. WBI.
4. Desain Sosial (*Social Design*) pada tahap ke solusi atau tahap ke 4 tidak dilaksanakan, karena tahap ini merupakan prasyarat untuk tahap 5 atau tahap transformasi.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. PT. WBI dapat mengetahui pemetaan proses bisnis yang ada sebagai sarana untuk pendokumentasian data proses yang terjadi.
2. Dapat memberi masukan kepada PT. WBI mengenai desain usulan proses bisnis dan prasyarat implementasi usulan proses bisnis yang dapat dijadikan acuan penetapan kebijakan dalam menentukan keputusan untuk meningkatkan kinerja PT. WBI dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut .

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi literatur yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti, meliputi landasan teori dan informasi perusahaan.

Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi tahap merumuskan masalah penelitian, merumuskan merancang pengumpulan dan pengolahan data, merancang analisis pengolahan data.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Pada bab ini dijelaskan langkah-langkah perolehan data, langkah langkah untuk mengetahui kondisi proses eksisting di perusahaan, dimana mengikuti pendekatan *Rapid Re* yang digunakan, yaitu pelaksanaan dari tahap Persiapan dan Identifikasi

Bab V Analisis dan Perancangan

Pada bab ini dilakukan analisis terhadap data yang telah didapatkan, kemudian dilakukan perancangan desain proses.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan dari proses penelitian dan perancangan yang dihasilkan dengan menggunakan metode BPR dengan pendekatan *Rapid Re*, beserta saran-saran dan rekomendasi mengenai syarat dan pra syarat jika hasil penelitian akan di implementasikan, serta untuk penelitian selanjutnya