

USULAN PERBAIKAN PROSES BISNIS PERMINTAAN CABUT LAYANAN PADA DBS PT XYZ DENGAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT*

PROPOSED IMPROVEMENT BUSINESS PROCESS FOR DBS SERVICE REVOCATION REQUEST AT PT XYZ USING BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT METHOD

Ni Putu Ayu Laksmi Purwati ¹, Wiyono Sutari ², Heriyono Lalu ³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

¹laksmipurwati@student.telkomuniversity.ac.id, ²wiyono@telkomuniversity.ac.id,

³heriyonolalu@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

PT XYZ merupakan perusahaan penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi terbesar di Indonesia, perusahaan ini hadir di setiap daerah di Indonesia termasuk Bali. Salah satu divisi yang melayani permintaan cabut layanan dalam segmen *small medium enterprise* adalah divisi *business service* atau yang biasa disebut DBS. Dalam data selama bulan Januari hingga bulan Desember tahun 2021 ditemukan bahwa terdapat sebanyak 66,7% permintaan cabut layanan yang belum selesai sesuai dengan waktu standar yang ditetapkan DBS yaitu selama 1x24 jam. Berdasarkan hal ini perusahaan mengalami *opportunity lost* sebesar Rp385.875.000 hingga maksimal Rp 3.252.375.000. Untuk meminimasi *opportunity lost* perusahaan maka dalam penelitian ini dilakukan identifikasi penyebab proses permintaan cabut layanan belum selesai sesuai dengan waktu standar yang ditetapkan serta perbaikan proses bisnis untuk proses permintaan cabut layanan. Metode *Business Process Improvement* merupakan salah satu metode yang mampu meminimasi keterlambatan. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi aktivitas-aktivitas yang terlibat dalam proses permintaan cabut layanan dengan teknik *improvement technique wheel*. Dari hasil identifikasi tersebut akan diperoleh *requirement* untuk perbaikan pada proses. Hasil dari penelitian ini yaitu berupa sistem informasi monitoring serta pedoman kerja untuk proses permintaan cabut layanan.

Kata kunci : Proses Bisnis, *Business Process Improvement*, *Monitoring*

Abstract

PT XYZ is the largest telecommunications network and service provider company in Indonesia, this company exist in every region in Indonesia including Bali. One of the divisions that caters the requests for service withdrawals in the small medium enterprise segment is business service division or commonly known as DBS. Based on the data from January to December 2021, discovered that there were 66.7% of service withdrawal requests that have not completed according to the standard time set by DBS, which is 1x24 hours. Based on this, the company potentially get an opportunity lost of IDR 385,875,000 to maximum IDR 3,252,375,000. In order to minimize the company's opportunity lost, this research identifies the causes of the service withdrawal request process not being completed in accordance with the standard time set as well as improving business processes for the service withdrawal request process. The Business Process Improvement method is one method that can minimize delays. This method is used to identify the activities involved in the service withdrawal request process using the improvement technique wheel. From the identification results will be obtained requirements for the process improvements. The results of this study are monitoring information system and work guidelines for the process of withdrawing service requests.

Keywords : Business Process, *Business Process Improvement*, *Monitoring*

I. Pendahuluan

Kemudahan akses dan integrasi sistem di dalam perusahaan kini merupakan suatu hal yang penting untuk efektivitas dan efisiensi kinerja di suatu perusahaan. Untuk mencapai tujuan dari perusahaan diperlukan divisi-divisi yang saling bekerjasama untuk dapat melakukan proses yang terjadi di dalam perusahaan dengan sebaik mungkin. PT XYZ hadir untuk memenuhi permintaan pelanggan wilayah Bali Utara, salah satu divisi yang melayani proses ini yaitu divisi *business service* yang melayani pelanggan untuk segmen *small medium enterprise*. Terdapat tiga proses permintaan yang dilayani dalam divisi ini yaitu proses permintaan pasang baru layanan, proses modifikasi layanan dan proses permintaan cabut layanan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari bulan Januari hingga bulan Desember tahun 2020 terdapat sebanyak 66,7% permintaan cabut layanan pelanggan yang belum selesai sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan oleh divisi *business service*, di mana waktu yang ditetapkan yaitu selama 1 x 24 jam. Proses permintaan cabut layanan terdiri atas tiga sub proses yaitu proses *input data* pelanggan, proses *order* pada *enterprise system* perusahaan, dan proses *monitoring* untuk memantau pergerakan *status order*. Untuk proses permintaan cabut layanan dapat diajukan dengan datang langsung ke kantor plaza ataupun secara *online*. Hingga saat ini belum terdapat *standard operating procedure* yang mengatur tentang proses permintaan cabut layanan, proses *monitoring* juga masih dilakukan secara manual melalui *enterprise system* perusahaan sehingga dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan pengecekan *status order* dimulai dari *login* ke *enterprise system*, memasukkan nomor *order* satu per satu hingga menyimpan hasil pencarian *status order* ke *spreadsheet*. Proses permintaan cabut layanan baru dapat dikatakan selesai saat *status order* telah *fulfill billing complete*. Untuk permintaan cabut layanan yang belum selesai dalam waktu 1 x 24 jam beberapa masih berada pada *status error* UIM dan beberapa masih berada pada *status error activation*. *Error* merupakan gangguan atau *error* yang disebabkan oleh ketidaksesuaian data pada sistem dengan data di lapangan. *Error* UIM (*Unified Inventory Management*) adalah *error* yang berhubungan dengan data pelanggan pada lingkup *data management*. Sementara *error activation* berhubungan dengan gangguan atau *error* saat melakukan aktivasi yang dalam hal ini adalah aktivasi permintaan cabut layanan.

Dengan adanya 66,7% permintaan yang belum selesai sesuai dengan waktu standar maka perusahaan mengalami *opportunity lost* sebesar Rp385.875.000,00 hingga Rp 3.252.375.000 dalam 12 periode. Dalam aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam proses permintaan cabut layanan beberapa dapat dikendalikan dari area kantor cabang dan beberapa tidak dapat dikendalikan. Maka dari itu untuk dapat meminimasi *opportunity lost* perusahaan dibutuhkan upaya yang dapat dikendalikan dari area kantor cabang dengan perbaikan proses bisnis pada proses permintaan cabut layanan.

II. Landasan Teori

II.1 Proses Bisnis

Proses merupakan segala aktivitas atau kelompok aktivitas yang mengambil *input*, menambah nilai, serta memberikan *output* kepada *customer*. Proses bisnis merupakan semua proses termasuk proses layanan yang mendukung yang terdapat dalam suatu organisasi. Suatu proses bisnis terdiri dari sekelompok tugas yang berhubungan secara logis, menggunakan sumber daya organisasi untuk memberikan hasil yang dapat mendukung tujuan suatu organisasi. [1]

II.2 Business Process Improvement

BPI (*Business Process Improvement*) merupakan salah satu metodologi sistematis yang dikembangkan untuk membantu organisasi membuat kemajuan atau peningkatan signifikan dalam operasi proses bisnisnya. Tujuan utama dari BPI adalah untuk memastikan bahwa organisasi memiliki proses bisnis yang dapat menghilangkan kesalahan, meminimalisasi keterlambatan, memaksimalkan penggunaan aset, serta meningkatkan pemahaman sesuai tujuan organisasi. [1]

II.3 Improvement Technique Wheel

Salah satu teknik untuk melakukan perbaikan pada proses adalah dengan menggunakan *improvement technique wheel*. Terdapat enam tahap dalam *improvement technique wheel* yaitu

dimulai dari *eliminate bureaucracy, value added, eliminate duplication, simplification, reduce cycle time* dan *automation*. [2]

II.4 Process Activity Mapping

Process Activity Mapping merupakan suatu alat yang penggambaran aktivitas proses yang memuat informasi mengenai aktivitas-aktivitas yang terjadi dalam suatu proses, *process activity mapping* bertujuan untuk mengidentifikasi aktivitas yang dapat diefisienkan. [3]

II.5 Why's Analysis

Why's analysis merupakan suatu *tool* yang digunakan untuk menemukan akar penyebab permasalahan. *Why's analysis* dilakukan dengan cara menanyakan “mengapa” hingga jawaban untuk akar penyebab permasalahan terlihat. [4]

II.6 Time Study

Time study merupakan teknik pengukuran waktu yang bertujuan untuk menentukan waktu terbaik dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Untuk menentukan waktu terbaik dapat dilakukan dengan menentukan waktu siklus, waktu normal, serta *allowance* atau kelonggaran. [5]

II.7 Sistem Informasi Monitoring

Sistem informasi monitoring merupakan suatu sistem yang dibuat untuk mengetahui kecocokan dan ketepatan kegiatan yang dilaksanakan dengan rencana yang telah ditentukan. Sistem informasi monitoring juga dapat digunakan untuk melihat dan mengoreksi kegiatan yang menyimpang dari rencana agar dapat mencapai tujuan dengan efektif dan efisien mungkin. [6]

II.8 Sistem Informasi Controlling

Sistem pengendalian adalah kumpulan komponen yang dapat mengatur dan mengendalikan sistemnya terhadap satu atau beberapa variabel atau parameter sehingga berada pada *range* tertentu. [7]

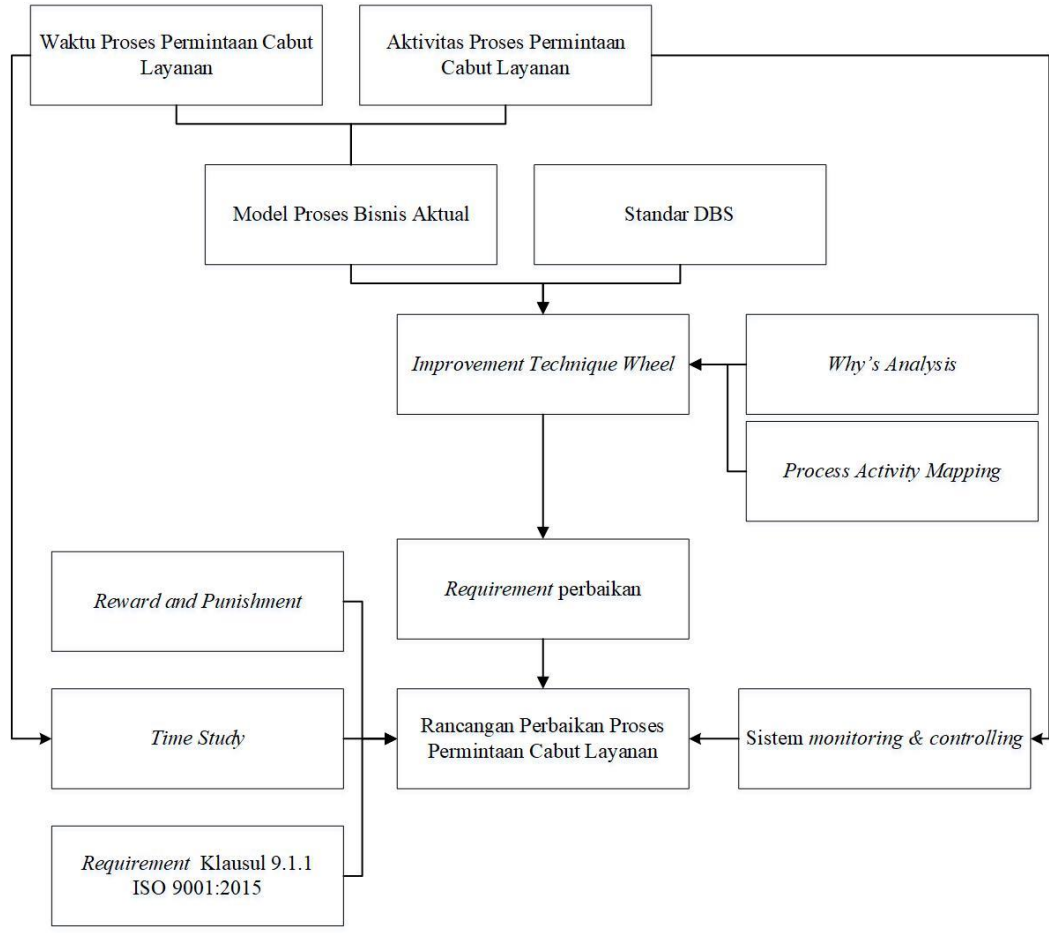
II.9 Reward and Punishment

Reward merupakan apresiasi yang dapat berupa hadiah, penghargaan ataupun imbalan kepada seseorang atas pencapaian suatu kinerjanya. Sementara *punishment* merupakan suatu ganjaran atau konsekuensi terhadap karyawan yang berperilaku negatif. [8]

III. Metode Penyelesaian Masalah

Metode yang digunakan dalam penyelesaian masalah ini yaitu dengan menggunakan model konseptual yang terdiri atas teori-teori terkait untuk *improvement* dan data-data yang terkait dengan proses.

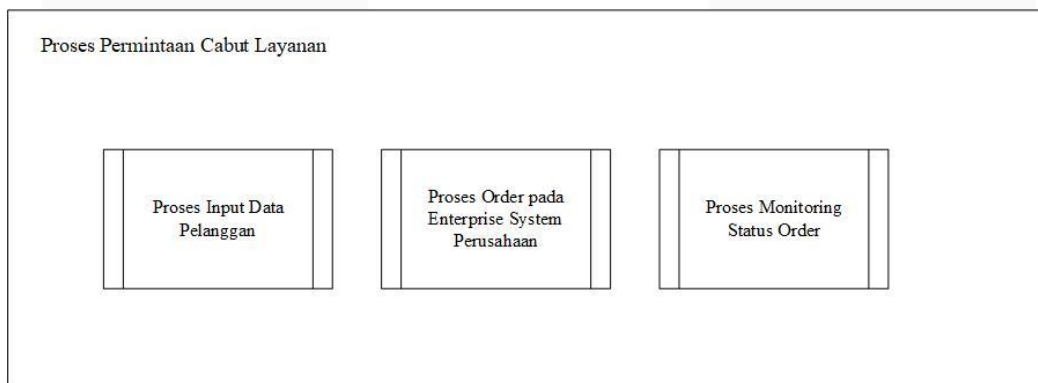
Gambar III.1 menunjukkan model konseptual dalam penelitian ini. Untuk memperoleh model proses bisnis eksisting dibutuhkan data waktu proses permintaan cabut layanan dan data aktivitas proses permintaan cabut layanan. Kemudian selanjutnya untuk identifikasi dan analisis pada kondisi aktual dengan standar yang ditetapkan dari divisi *business service* digunakan *improvement technique wheel*, dimana dalam identifikasi dan analisis ini juga dibutuhkan *why's analysis* untuk menemukan sumber permasalahan dan *process activity mapping* untuk melihat efisiensi aktivitas-aktivitas yang terdapat dalam proses permintaan cabut layanan. Dari hasil identifikasi dan analisis dengan menggunakan *improvement technique wheel* kemudian diperoleh *requirement* untuk perbaikan yang nantinya akan menghasilkan rancangan usulan perbaikan proses bisnis untuk proses permintaan cabut layanan. Dalam merancang usulan perbaikan proses bisnis ini juga digunakan *requirement* dari Klausul 9.1.1 ISO 9001:2015, teori *time study*, sistem *monitoring and controlling*, serta *reward and punishment*.



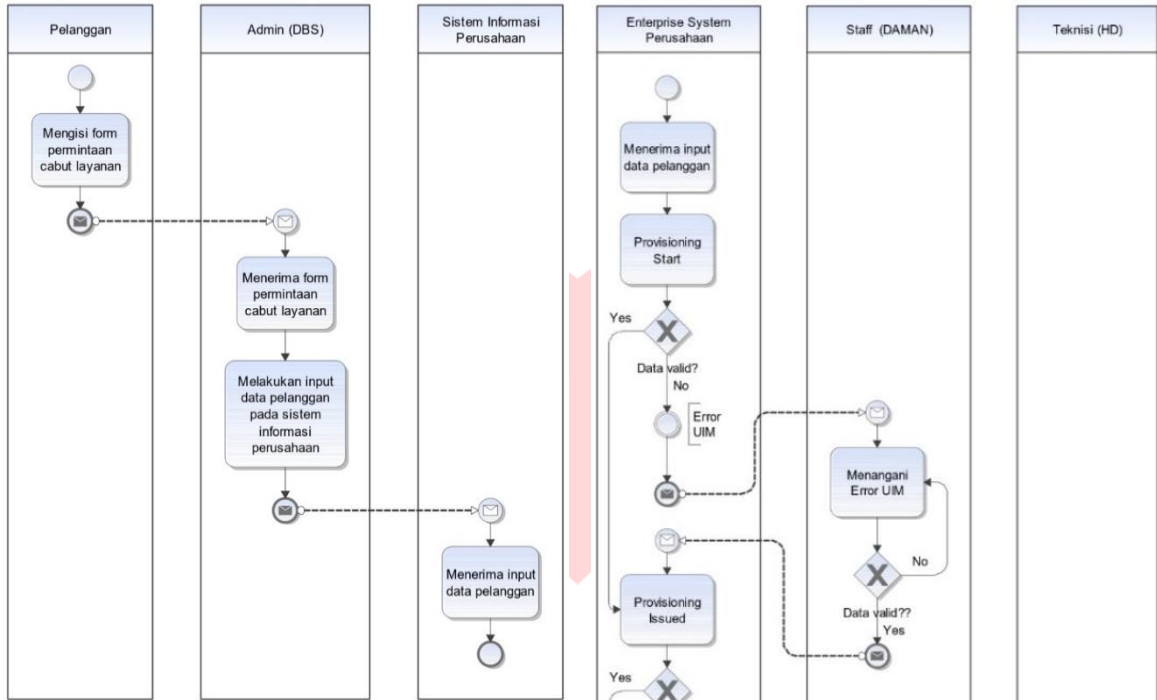
Gambar III. 1 Model Konseptual

IV. Pembahasan

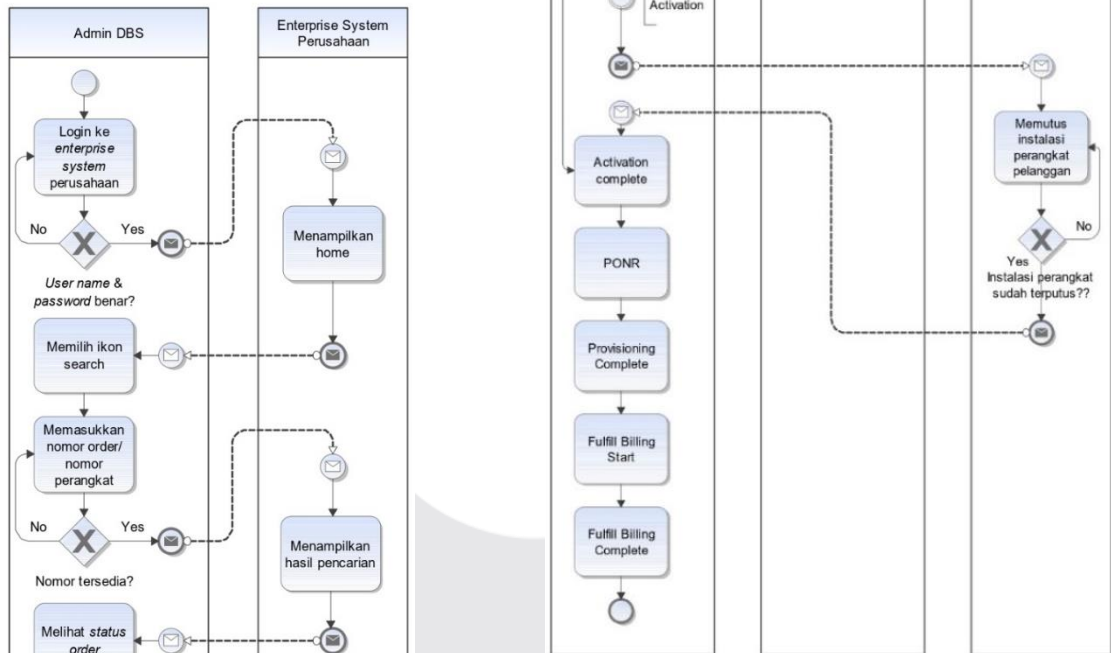
IV.1 Proses bisnis aktual



Gambar IV. 1 Proses Bisnis Aktual Permintaan Cabut Layanan



Gambar IV. 4 Proses Bisnis Aktual *Input Data Pelanggan*



Gambar IV. 3 Proses Bisnis Aktual *pada Enterprise System Perusahaan*

Gambar IV. 2 Proses Bisnis *Monitoring Status Order*

IV.2 Identifikasi Waktu Proses pada Proses Permintaan Cabut Layanan

Tabel IV- 1 waktu Proses Permintaan Cabut Layanan

Aktivitas	Waktu Proses Minimal (Detik)	Waktu Proses Maksimal (Detik)	Rata-rata Waktu Proses (Detik)
Provisioning Start	1 detik	50 detik	9,96 detik
Provisioning Failed UIM	2.881 detik	2.161.675 detik	260.534 detik
Provisioning Desain	3 detik	67 detik	12,10 detik
Provisioning Issued	0 detik	82 detik	15,06 detik
Error Activation	2.426.326 detik	3.835.635 detik	3.172.098 detik
Activation Complete	0 detik	10 detik	0,52 detik
PONR	0 detik	2.253.459 detik	383.366 detik
Provisioning Complete	2 detik	48 detik	7,36 detik
Fulfill Billing Start	0 detik	40 detik	14,66 detik
Fulfill Billing Completed	1 detik	19 detik	5 detik
<i>Cycle Time</i>	133 menit	67 hari	13 hari

Tabel IV-1 menunjukkan waktu proses pada aktivitas proses permintaan cabut layanan pada *enterprise system* perusahaan. Berdasarkan tabel tersebut ditemukan tiga aktivitas yang memiliki waktu yang melebihi waktu standar dari waktu proses yang ditetapkan yaitu pada aktivitas *error UIM*, *error activation*, dan *PONR*.

IV.3 Identifikasi dan Analisis Proses dengan *Improvement Technique Wheel*

Tabel IV- 2 Identifikasi dan Analisis dengan *Improvement Technique Wheel*

<i>Improvement Technique Wheel</i>	Hasil Identifikasi dan Analisis
<i>Value Added</i>	Berdasarkan analisis <i>value added</i> pada aktivitas-aktivitas yang terdapat dalam proses permintaan cabut layanan dalam <i>enterprise system perusahaan</i> ditemukan bahwa terdapat dua aktivitas <i>non value added</i> yaitu aktivitas <i>error UIM</i> dan <i>error activation</i> . Kedua aktivitas ini jika tidak ditangani maka akan menyebabkan proses tidak dapat berjalan hingga status <i>fulfill billing complete</i> .
<i>Simplification</i>	Berdasarkan analisis <i>simplification</i> terdapat aktivitas <i>non value added</i> yang dapat disimplifikasi dengan kebijakan baru yaitu aktivitas <i>error activation</i> .

	<i>Error activation</i> disebabkan oleh instalasi perangkat yang belum terputus, maka dari itu jika pemutusan instalasi pelanggan dijadikan <i>requirement</i> untuk mengisi formulir permintaan cabut layanan maka aktivitas ini dapat dieliminasi dari proses.
<i>Reduce Cycle Time</i>	Berdasarkan analisis <i>reduce cycle time</i> terdapat dua aktivitas yang menyebabkan terjadinya <i>delay</i> , yaitu aktivitas <i>error</i> UIM dan <i>error activation</i> . Namun masih terdapat satu aktivitas yang membutuhkan waktu proses rata-rata melebihi standar waktu yang ditetapkan oleh divisi <i>business service</i> yaitu aktivitas PONR.

IV.4 Opportunity for Improvement

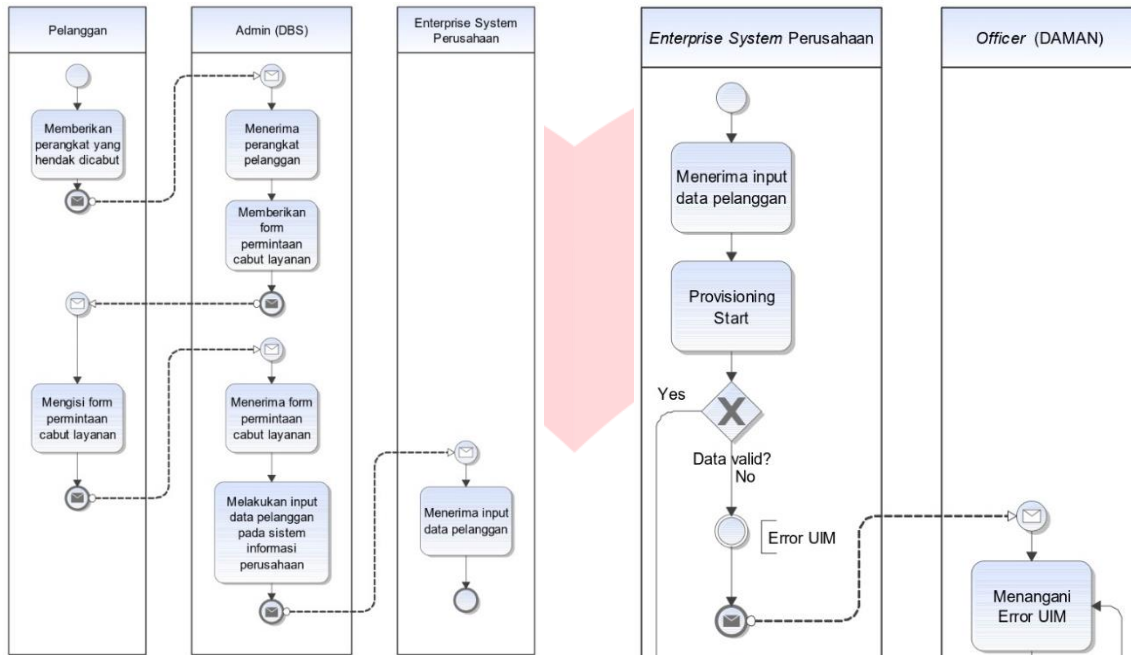
Tabel IV- 3 Usulan Perbaikan Berdasarkan *Requirement* dari *Improvement Technique Wheel*

<i>Source of Requirement</i>	Usulan Perbaikan
<i>Value added, reduce cycle time</i>	Meminimasi waktu siklus proses permintaan cabut layanan dengan sistem informasi <i>monitoring</i> berkala terhadap pergerakan status order yang dilakukan oleh admin DBS dan <i>requirement</i> untuk proses permintaan cabut layanan yaitu pemutusan instalasi perangkat saat pelanggan hendak mengisi formulir permintaan cabut layanan.
<i>Simplification, reduce time cycle</i>	Meminimasi kompleksitas aktivitas <i>error activation</i> dengan usulan <i>requirement</i> untuk proses permintaan cabut layanan yaitu pemutusan instalasi perangkat saat pelanggan hendak mengisi formulir permintaan cabut layanan.
<i>Reduce Time Cycle</i>	Membuat waktu standar baru untuk proses permintaan cabut layanan agar pengukuran performansi proses lebih relevan dengan kondisi proses saat ini.

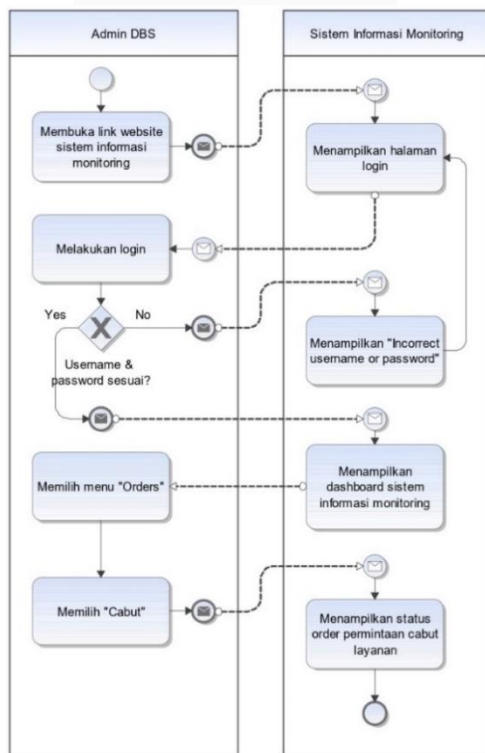
IV.5 Rancangan Usulan

Berdasarkan *requirement* dari *improvement technique wheel* dirancang proses bisnis usulan untuk proses permintaan cabut layanan usulan yang mengeliminasi aktivitas *error activation* dengan kebijakan pemutusan instalasi pelanggan sebagai *requirement* dalam pengisian formulir permintaan cabut layanan dan meminimasi waktu proses pada *error* UIM dengan melakukan *monitoring* secara rutin dengan sistem informasi *monitoring*. Selain itu diusulkan waktu standar baru dan pedoman

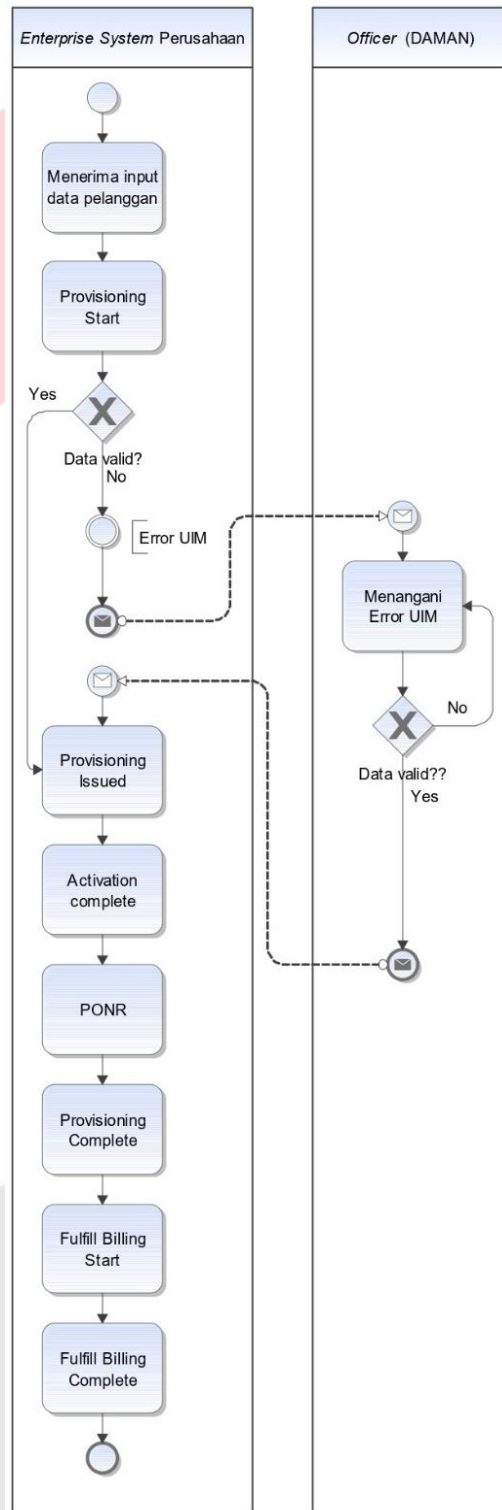
kerja untuk admin DBS yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan proses permintaan cabut layanan.



Gambar IV. 5 Proses Bisnis Usulan *Input Data* Pelanggan



Gambar IV. 7 Proses Bisnis Usulan *Monitoring Status Order*



Gambar IV. 6 Proses Bisnis Usulan pada *Enterprise System Perusahaan*

V. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Penelitian ini telah dapat mengidentifikasi penyebab terjadinya *error* UIM dan *error activation* yang menyebabkan waktu proses pada proses permintaan cabut layanan belum selesai sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan oleh divisi *business service*. Selain itu ditemukan aktivitas PONR yang merupakan aktivitas *real value added* namun memiliki waktu proses rata-rata yang juga melebihi waktu standar yang ditetapkan.
2. Pada penelitian ini dihasilkan rancangan usulan proses bisnis yang mampu meminimasi waktu proses permintaan cabut layanan dari kondisi aktual dengan usulan sistem informasi *monitoring* dan pedoman kerja untuk proses permintaan cabut layanan.

Referensi

- [1] D. H. J. Harrington, *Business Process Improvement The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity and Competitiveness*, McGraw-Hill, Inc, 1991.
- [2] S. Page, *The Power of Business Process Improvement*, AMACOM, 2010.
- [3] M. Kholil and M. Rudini, "Minimasi Waste dan Usulan Peningkatan Efisiensi Proses Produksi MCB (Mini Circuit Breaker) dengan Pendekatan Sistem Lean Manufacturing di PT Schneider Electric Indonesia," *Jurnal PASTI Volume VIII No 1*, pp. 44-70, 2014.
- [4] A. Adyatama and N. U. Handayani, "Perbaikan Kualitas Menggunakan Prinsip Kaizen dan 5 Why Analysis: Studi Kasus Pada Painting Shop Karawang Plant 1 PT Toyota Motor Manufacturing Indonesia," *J@ti Undip: Jurnal Teknik Industri, Vol.13, No 3*, 2018.
- [5] E. M. Sari and M. M. Darmawan, "Pengukuran Waktu Baku dan Analisis Beban Kerja Pada Proses Filling dan Packing Produk Lulur Mandi di PT Gloria Origita Cosmetic," *Jurnal ASIMETRIK: Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Inovasi Volume 2.1*, 2020.
- [6] E. Risnandar, "Pembuatan Aplikasi Sistem Monitoring Kegiatan Mahasiswa Berbasis Web dan Android Client," 2015.
- [7] R. Rizqiah, "Uji Alat Dinamika Proses Orde Dua Interacting Capacities Bukaan Valvee 1/2 (50%), 2/5 (40%), dan 3/10 (30%)," 2015.
- [8] G. D. Koencoro, M. A. Musadieg and H. Susilo, "Pengaruh Reward and Punishment Terhadap Kinerja," 2013.