

BAB I PENDAHULUAN

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

I.1 Latar Belakang

PT Indosat Tbk (Indosat Ooredoo) adalah perusahaan penyelenggara jasa telekomunikasi, informatika, dan atau jasa teknologi konvergensi terkemuka di Indonesia. Seiring pesatnya teknologi, perusahaan saat ini dihadapkan pada persaingan tingkat global seperti munculnya teknologi baru, meningkatnya *demand* dari pelanggan dan perubahan faktor eksternal bisnis yang tidak diinginkan. (Lardhana,2014).

Dalam lingkungan globalisasi saat ini, perusahaan menghadapi banyak tantangan persaingan bisnis yang semakin meningkat, SEHINGGA agar dapat tetap unggul dalam persaingan dunia bisnis, perusahaan harus mampu melakukan peningkatan daya persaingan bisnisnya. Hal itu dapat dikembangkan dengan pengelolaan proses bisnis dan pemanfaatan teknologi. Perusahaan akan memaksimalkan investasi mereka dalam bidang inovasi digital dan mendukung berbagi informasi tidak hanya sistem digital tetapi, proses bisnis. (Agostinho et al., 2016; Anwaar, Iltaf, Afzal, & Nawaz, 2018; Yunus dkk., 2018).

Proses bisnis memiliki peran penting dalam memberikan produk dan layanan yang berkualitas tinggi (Bandara et al., 2007). Dengan menerapkan proses bisnis, perusahaan dapat meningkatkan efektifitas kinerja mereka. Peningkatan efektifitas kinerja perusahaan yang dimaksud adalah dengan pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, dan kemampuan untuk mengubah bisnis. (Miers, 2006).

Proses bisnis membantu tenaga kerja perusahaan memenuhi tujuan bisnis dengan cara membantu mereka bekerja lebih efisien dan dengan konsistensi yang lebih baik. (Jihyun et al., 2007) Kebutuhan perusahaan untuk meningkatkan

produktivitas menunjukkan bahwa kolaborasi di antara proses bisnis mereka akan membantu mereka mencapai peningkatan produktivitas dan efektivitas biaya. (Ayyaz, Qamar, & Nawaz, 2018; Chen, Doumeingts, & Vernadat, 2008; Qadir, Khalid, Khan, Khan, & Nawaz, 2018).

Pemanfaatan teknologi informasi juga memiliki peran untuk membantu perusahaan agar meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan dalam persaingan bisnis. Skrinjar dan Trkman membahas bahwa penggunaan sistem informasi dapat mendukung proses bisnis perusahaan. (Barney et al., 2007). Teknologi Informasi juga dapat digunakan untuk meningkatkan nilai bisnis. (Barua et al., 1995).

Selain itu perusahaan juga harus bisa memastikan pelaksanaan manajemen berjalan optimal sesuai dengan strategi perusahaan pada umumnya, yaitu sebagai bagian dalam memastikan keberlanjutan bisnis jangka panjang. Perusahaan harus mampu mengoptimalkan efisiensi manajemen guna mendukung proses pengambilan keputusan yang lebih cepat, serta tetap fokus pada pengembangan organisasi.

Untuk dapat memastikan efisiensi dan keefektifan perusahaan, perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan proses bisnis perusahaan. Pengukuran adalah kunci perbaikan. Karena model kematangan proses mengukur seberapa baik organisasi telah menerapkan manajemen proses, model ini membantu untuk berkembang ke tingkat kemampuan manajemen proses yang lebih tinggi. Sehingga organisasi dapat berhasil dengan nilai yang optimal dan melakukan perbaikan terus menerus. (Object Management Group, 2008).

Kerangka kerja *maturity model* dapat digunakan perusahaan untuk mengukur seberapa efektif dan efisien organisasi bekerja melalui kemampuan manajemen prosesnya. *Maturity model* merupakan suatu parameter yang dapat digunakan organisasi untuk mengetahui tingkat kematangannya, sehingga organisasi tersebut dapat melakukan peningkatan dan perbaikan untuk memperoleh tingkat kematangan selanjutnya (Becker et al., 2009).

Penilaian tingkat kematangan akan diukur menggunakan metode *Business Process Maturity Model* (BPMM) yang dikembangkan oleh *Object Management Group* (OMG). Tingkat kematangan tersebut dapat diketahui melalui analisis kondisi aktual terkait manajemen pasok pada Departemen *Supplier Management* PT Indosat. *Business Process Maturity Model* (BPMM) menjadi acuan untuk mengukur tingkat kematangan (*maturity level*) proses bisnis yang dijalankan organisasi dengan tujuan untuk mencapai tingkat kematangan tertinggi yaitu perbaikan berkelanjutan. *Business Process Maturity Model* (BPMM) memiliki lima tingkat kematangan yang mewakili daerah-daerah berbeda dimana organisasi ditransformasikan sebagai peningkatan proses dan kemampuan dalam menjalani proses. (Object Management Group, 2008).

Pada penelitian ini penulis akan menilai tingkat kematangan manajemen proses bisnis pada departemen supplier manajemen PT Indosat, dengan menggunakan BPMM. Penilaian ini akan menghasilkan praktik apa saja yang telah dan belum diterapkan oleh Departemen Supplier Management PT Indosat, sehingga dapat dilakukan usulan saran perbaikan terhadap praktik yang belum memenuhi penilaian maksimal untuk mencapai tingkat kematangan yang diinginkan.

I.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan permasalahan untuk penelitian ini adalah:

1. Belum ada pengukuran kematangan manajemen proses bisnis Departemen Supplier Management PT Indosat apabila ditinjau berdasarkan *Business Process Maturity Model* (BPMM).
2. Diperlukan usulan perbaikan untuk memenuhi tingkat kematangan eksisting yang didapatkan dari proses penilaian yang telah dilakukan.

I.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian berdasarkan rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut:

1. Mengukur tingkat kematangan manajemen proses bisnis pada Departemen *Supplier Management* PT Indosat berdasarkan *Business Process Maturity Model* (BPMM).
2. Mengidentifikasi praktik apa saja yang sudah dan belum diimplementasikan secara maksimal oleh Departemen *Supplier Management* PT Indosat berdasarkan *specific goals* dan *specific practice Business Process Maturity Model* (BPMM) untuk meningkatkan kematangan manajemen proses bisnis ke tingkat berikutnya.
3. Merekomendasikan usulan perbaikan untuk memenuhi tingkat kematangan *targeting*.

I.4 Batasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan cakupan pada penelitian ini tidak terlalu luas, maka batasan masalah yang menjadi acuan dalam membuat Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya mencakup Pada Departemen Supplier Management.
2. Penelitian ini hanya melakukan pengukuran berdasarkan praktik *specific goals* dan *specific practice* pada metode *Business Process Maturity Model* (BPMM).
3. Penelitian ini hanya menghasilkan rekomendasi perbaikan berdasarkan praktik *specific goals* dan *specific practices* yang ada di *Business Process Maturity Model* (BPMM).
4. Penelitian ini hanya menggunakan alat *Bizagi Modeler* pada pembuatan pemodelan proses bisnis.

I.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan ialah:

1. Menghasilkan praktik *specific practice* dan *specific goals* yang dapat digunakan sebagai referensi oleh Departemen Supplier Manajemen PT Indosat untuk perbaikan manajemen proses bisnis.
2. Menjadi bahan penambah pengetahuan dan wawasan terkait cara mengetahui penilaian tingkat kematangan organisasi menggunakan metode *Business Process Maturity Model* (BPMM).
3. Menghasilkan sebuah penelitian yang dapat digunakan sebagai khasanah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Sistem Informasi.
4. Dapat dijadikan sebagai salah satu sumber referensi bagi peneliti lain yang ingin melakukan pengukuran sejenis, dengan menggunakan metode *Business Process Maturity Model* (BPMM).

I.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini diuraikan dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

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

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi penjelasan mengenai berbagai uraian tentang alur pikir dan perkembangan keilmuan topik kajian. Dengan tinjauan pustaka ini penulis dapat menunjukkan pengetahuan yang mendasari atau terkait dengan permasalahan yang dikaji. Mulai dari konsep dasar *maturity model* khususnya pada model *Business Process Maturity Model* (BPMM).

Bab III Metodologi Penelitian.

Metodologi penelitian merupakan strategi dan langkah-langkah (*plan of attack*) yang akan dilakukan di penelitian dalam rangka menjawab rumusan masalah yang disusun sebelumnya. Pada bab ini dijelaskan

langkah-langkah penelitian secara rinci meliputi: keterikatan antara konsep - konsep dari masalah yang diteliti, sistematika penyelesaian masalah mulai dari identifikasi masalah, merancang pengumpulan dan pengolahan data, merancang analisis pengolahan data serta kesimpulan dan saran.

Bab IV Persiapan dan Identifikasi

Pada bab ini, membahas mengenai identifikasi kebutuhan penelitian dengan fokus pada objek penelitian yaitu PT Indosat Tbk dan Divisi Resource Management.

Bab V Implementasi dan Pengujian

Pada bab ini, disajikan hasil proses penilaian maturity menggunakan Business Process Maturity Model. Selain itu bab ini juga berisi tentang hasil perhitungan BPMM, sehingga hasil tersebut dapat menghasilkan praktik apa saja yang telah dan belum diterapkan oleh Departemen Supplier Management PT Indosat. Secara keseluruhan bab ini membahas secara mendetail mengenai hasil dari penelitian dan refleksinya terhadap tujuan penelitian.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan serta jawaban dari perumusan masalah dan tujuan dilakukannya tugas akhir. Saran penelitian dikemukakan pada bab ini dengan harapan agar usulan dapat memberikan perubahan yang lebih baik bagi perusahaan.