

# BAB 1

## PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan mengenai topik Tugas Akhir. Dimana dalam bab ini akan dijelaskan hal-hal yang mendasari permasalahan dalam penelitian. Bab ini merupakan pendahuluan untuk semua bab yang berisi latar belakang yang berisi alasan pengambilan topik Tugas Akhir, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, kerangka berpikir dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan dunia perindustrian saat ini semakin berkembang dengan pesat seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju. Kondisi persaingan yang tinggi juga membawa dampak pada perkembangan berbagai industri di Indonesia, salah satunya adalah industri kemasan (packaging). Salah satu perusahaan pada bidang industri kemasan karton di daerah tangerang adalah PT. Ombak Biru Mentari yang merupakan perusahaan manufaktur industri yang bergerak dalam bidang pembuatan karton box/mini box dimana perusahaan ini melakukan produksi sesuai dengan pesanan atau order dari perusahaan lain (*make to order*). Perusahaan ini berlokasi di Jl. Padat Karya No.KM 0.7, Curug Kulon, Kec. Curug, Tangerang, Banten 15810. Produk utama yang dihasilkan oleh PT. Ombak Biru Mentari adalah produk karton box yang terbuat secara integrasi dari bahan baku kertas karton yang diproduksi menjadi single face, sheet corrugated box, pulp product (*eggtray, layer, fruit display, chip board, dll*). Bahan baku yang dipergunakan dalam pembuatan karton box adalah kertas rol dengan lebar tertentu. Jenis kertas yang digunakan pada umumnya adalah jenis kertas kraft dan jenis kertas medium.

Pada saat ini PT. Ombak Biru Mentari yang bergerak di bidang industri manufaktur memanfaatkan teknologi informasi ERP penerapan sistem *make to order* dalam memenuhi kebutuhan customer dan komitmen menghalsilkan produk yang berkualitas dengan harga kompetitif serta pengiriman yang tepat waktu dalam melakukan aktivitasnya agar dapat mencapai tujuan perusahaan. Namun dalam penggunaan sistem informasi tersebut ada beberapa permasalahan yang terjadi yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan, salah satunya dalam hal pengelolaan layanan permintaan produksi dan teknologi informasi. Sehingga tidak mengetahui seberapa jauh perkembangan proses bisnis dalam perusahaannya, atau apakah perusahaan telah memiliki proses bisnis yang baik atau tidak. Setiap keluhan,

gangguan, dan permintaan layanan harus ditanggapi dengan cepat demi menjaga keberlangsungan layanan teknologi informasi dan bisnis organisasi. Untuk melihat kualitas dan seberapa baik layanan teknologi informasi yang diberikan oleh PT. Ombak Biru Mentari dapat dilakukan pengukuran tingkat kematangan proses bisnis dengan menggunakan metode BPMM (*Business Process Maturity Model*).

Manajemen proses bisnis membantu sebuah organisasi untuk dapat mengidentifikasi hal-hal yang penting dan vital di dalam suatu proses bisnis dan dapat membawa standarisasi proses di dalam organisasi. Hal ini dapat dicapai dengan menerapkan beberapa aturan baru di dalam prosedur organisasi, termasuk pengawasan (*monitoring*), pengukuran (*measurement*), dan manajemen performa (*performance management*). Manajemen proses menjadi sangat penting bagi suatu organisasi untuk dapat berfungsi dengan baik dan memiliki pengaruh yang positif bagi kesuksesan sebuah perusahaan. Berbagai penelitian mengindikasikan adanya korelasi atau hubungan yang positif antara manajemen proses bisnis dan kesuksesan organisasi, sehingga peningkatan kematangan proses bisnis bagi sebuah organisasi sangatlah penting.

Kematangan proses bisnis perusahaan manufaktur nantinya akan diukur dengan menggunakan model kematangan (*Maturity Model*). Kematangan proses bisnis ini dapat digunakan untuk menilai proses yang ada di dalam sebuah organisasi dan dijadikan sebagai panduan untuk melakukan perbaikan terhadap proses bisnis yang berlangsung di dalam organisasi tersebut. Selain itu, kematangan proses bisnis juga menunjukkan apakah proses bisnis yang ada di dalam organisasi sesuai dengan strategi organisasi. Dengan mengukur kematangan proses bisnis, dapat diketahui bagaimana respon suatu organisasi terhadap perubahan faktor internal dan bagaimana sebuah organisasi beradaptasi terhadap perubahan di lingkungan eksternal. Salah satu model kematangan (*Maturity Model*), yaitu *Business Process Orientation Maturity Model*, yang dikembangkan oleh (Škrinjar et al., 2012). telah mencoba menerapkan BPOMM untuk menilai kematangan proses bisnis di perusahaan besar. BPOMM dilihat dari 9 aspek, yaitu pandangan strategis, definisi dan dokumentasi proses, proses pengukuran dan pengelolaan, struktur proses organisasi, manajemen manusia, proses budaya organisasi, orientas pasar, pandangan pemasok, dan dukungan sistem informasi.

Penelitian mengenai manajemen proses bisnis dan BPMM dilakukan oleh beberapa peneliti dengan melakukan studi literatur ataupun survey proses implementasi manajemen proses bisnis maupun status BPMM dalam organisasi di beberapa negara (Škrinjar et al.,

2012). Melakukan penelitian mengenai perbedaan penerapan BPO pada perusahaan yang berada di dua negara yaitu Slovenia dan Croatia, dengan membagikan 53 item dalam kuesioner yang terdiri dari beberapa elemen critical practice BPO yang didapatkan melalui analisis dari 15 framework beberapa penelitian sebelumnya. Elemen critical practice tersebut dikelompokkan menjadi beberapa kelompok yaitu: *strategic view, process definition, process measurement, process organizational structure, people management, culture, market orientation, supplier relationship, dan IS implementation*. Hasil dari penelitian tersebut mengenai penilaian kondisi manajemen perusahaan dan UMKM mayoritas hanya berbasis studi kasus, dan sebagian besar objek teliti pada beberapa penelitian tersebut hanya berfokus pada perusahaan besar. Meskipun terdapat beberapa penelitian dengan objek UMKM, namun ukuran UMKM di beberapa negara tersebut masih tergolong perusahaan besar jika dibandingkan dengan UMKM Indonesia. Hal ini disebabkan oleh perbedaan karakteristik UMKM pada setiap negara, begitupun karakteristik UMKM pada negara yang dijadikan objek teliti oleh peneliti sebelumnya.

Sebuah penelitian yang dilakukan (Advantage & Kevin P. McCormack, 2001) untuk mengukur kematangan manajemen proses bisnis perusahaan, area dukungan sistem informasi merupakan area yang memperoleh nilai paling rendah. Di dalam penelitian tersebut, hasil analisis menunjukkan bahwa teknologi informasi sebagai faktor kematangan manajemen proses bisnis juga harus mempertimbangkan ukuran perusahaan. Berdasarkan hal tersebut, pengukuran kematangan proses bisnis di dalam penelitian ini tidak memperhitungkan aspek dukungan sistem informasi. Tetapi, pengukuran aspek teknologi informasi diarahkan kepada pengukuran tingkat kesiapan penerapan teknologi informasi.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh (Röglinger et al., 2012) berusaha menerapkan model yang dikembangkan oleh peneliti sebelumnya untuk mengukur tingkat kematangan proses bisnis bagi usaha mikro produsen garmen, furnitur dan makanan di Jawa Timur. Namun, terdapat banyak hal yang sangat berbeda antara perusahaan besar dengan usaha mikro antara lain struktur organisasi yang sangat sederhana, pemahaman tentang proses yang masih sangat rendah. Selain itu, perbedaan yang sangat jelas terlihat dalam pemanfaatan Teknologi dan Sistem Informasi dalam mendukung proses bisnis perusahaan. Penelitian BPOMM pada perusahaan besar menganggap penerapan teknologi informasi yang berbasis proses sebagai salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kematangan proses bisnis.

Untuk itu maka pengukuran aspek TI diarahkan kepada pengukuran tingkat kesiapan TI. Terdapat beberapa penelitian tentang IT readiness, yaitu (Vlahovic et al., 2010) yang menyatakan bahwa pemilik usaha memiliki peran penting dalam penentu keputusan terkait TI. Selaras dengan visi strategis TI, kemampuan untuk melaksanakan visi tersebut juga penting untuk memperoleh manfaat dari investasi TI. Walaupun perusahaan kecil cenderung memiliki proses informal, perusahaan kecil dengan kemampuan manajemen cenderung lebih baik memanfaatkan TI daripada perusahaan yang tidak memiliki kemampuan tersebut.

Salah satu konsep penting dalam BPMM adalah pengukuran tingkat kematangan manajemen proses bisnis yang dikenal dengan *Business Process Maturity Model* (BPMM). BPMM yang mengambil ide dari *Capability Maturity Model* (CMM) menilai berbagai area di dalam perusahaan terkait dengan PRAKTIK manajemen proses bisnis. BPMM merupakan representasi dari pengukuran kesuksesan *Business Process Management*. BPMM digunakan sebagai fasilitas untuk mengukur pengelolaan proses bisnis organisasi sehingga dapat dijadikan perbaikan dalam mencapai kesuksesan organisasi. Semakin besar peran dari penggunaan BPMM pada organisasi akan mengarah pada kinerja organisasi yang lebih. Penggunaan BPMM bertujuan sebagai tolok ukur perusahaan dalam meningkatkan *profitabilitas* organisasi dan memiliki efek-efek pada kinerja keuangan organisasi. Kinerja perusahaan dapat lebih efektif seperti, manajer dapat fokus pada praktik implementasi BPMM yang bersifat penting dan berhenti membuang waktu untuk mengurus hal-hal yang tidak penting.

Penggunaan BPM bertujuan untuk membuat seluruh proses bisnis yang dijalankan perusahaan menjadi lebih efisien. Diharapkan PT. Ombak Biru Mentari pada sektor manufaktur industri memiliki acuan dalam menerapkan teknologi informasi yang sesuai sehingga dapat meminimalisasi permasalahan yang ada pada teknologi informasi dan dapat meningkatkan keunggulan kompetitif. Selain itu, model arsitektur proses bisnis tersebut dapat dijadikan sebagai model referensi perusahaan manufaktur industri.

PT. Ombak Biru Mentari merupakan perusahaan manufaktur yang telah memiliki struktur organisasi yang jelas, *Standard Operating Procedure* (SOP), hingga *work instruction* untuk setiap proses bisnisnya. PT. Ombak Biru Mentari juga telah menerapkan teknologi informasi yang digunakan yang dapat mendukung peningkatan proses bisnisnya yaitu salah satu teknologi yang digunakan adalah Sistem ERP. Sistem ERP adalah perangkat lunak yang mengotomasi proses bisnis dalam perusahaan dan mengintegrasikan fungsi-fungsi



menggunakan sebuah basis data tunggal yang akan mengintegrasikan dan mengoptimalkan proses bisnis perusahaan seperti alur perencanaan produksi, pemesanan, dan pengiriman produk.

PT. Ombak Biru Mentari dirasa perlu melakukan analisis tingkat kematangannya agar tetap mampu mempertahankan dan meningkatkan eksistensi dalam bersaing dengan perusahaan manufaktur bidang industri lainnya. PT. Ombak Biru Mentari perlu melakukan pengelolaan proses bisnis secara komprehensif untuk mengetahui area- area yang menjadi kekuatan dan kelemahan perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kematangan PT. Ombak Biru Mentari, dengan melakukan analisis proses bisnis yang diterapkan pada PT. Ombak Biru Mentari telah mengetahui tingkat kematangan, maka dapat diketahui *weak point* dalam manajemen proses bisnis perusahaan. Dari hasil pengukuran tingkat kematangan dan analisis *weak point* maka dapat digunakan sebagai dasar untuk pengelolaan proses bisnis serta peningkatan proses bisnis perusahaan ke depannya.

Dengan latar belakang tersebut, hasil penelitian tugas akhir ini akan berfokus pada pengukuran tingkat kematangan proses bisnis dan kesiapan teknologi informasi pada perusahaan manufaktur. Hasil Penelitian ini dapat memberikan gambaran dan perbandingan yang lebih menyeluruh terhadap tingkat kematangan proses bisnis dan kesiapan teknologi informasi diperusahaan manufaktur industri.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada usulan tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana kriteria penilaian yang dibutuhkan dalam penilaian Business Process Maturity Model?
2. Bagaimana menentukan kesiapan penyalarsan TI dan SI dengan tingkat kematangan proses bisnis pada PT. Ombak Biru Mentari
3. Bagaimana cara mengusulkan area yang perlu ditingkatkan pada pengelolaan proses bisnis PT. Ombak Biru Mentari?

## **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Adapun tujuan dari penelitian berdasarkan latar belakang yang ada adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kriteria penilaian yang dibutuhkan dalam penelitian Business Process Maturity Model.
2. Mengetahui hasil tingkat kematangan proses bisnis pada PT. Ombak Biru Mentari
3. Memberikan Usulan perbaikan pada area terkait yang perlu ditingkatkan dalam manajemen proses bisnis pada PT. Ombak Biru Mentari.

#### **1.4 Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat yang diperoleh dari pengerjaan tugas akhir ini adalah:

1. Menghasilkan Penilaian tingkat kematangan terkait proses bisnis pada PT.Ombak Biru Mentari.
2. Menghasilkan pengukuran tingkat kematangan perusahaan dengan menggunakan *Business Process Orientation Maturity Models*, yang bisa dijadikan usulan perbaikan untuk peningkatan proses bisnis.
3. Menghasilkan rekomendasi area bisnis untuk perbaikan dan peningkatan kualitas perusahaan manufaktur industri melalui pendekatan *Business Process Orientation Maturity Models*.

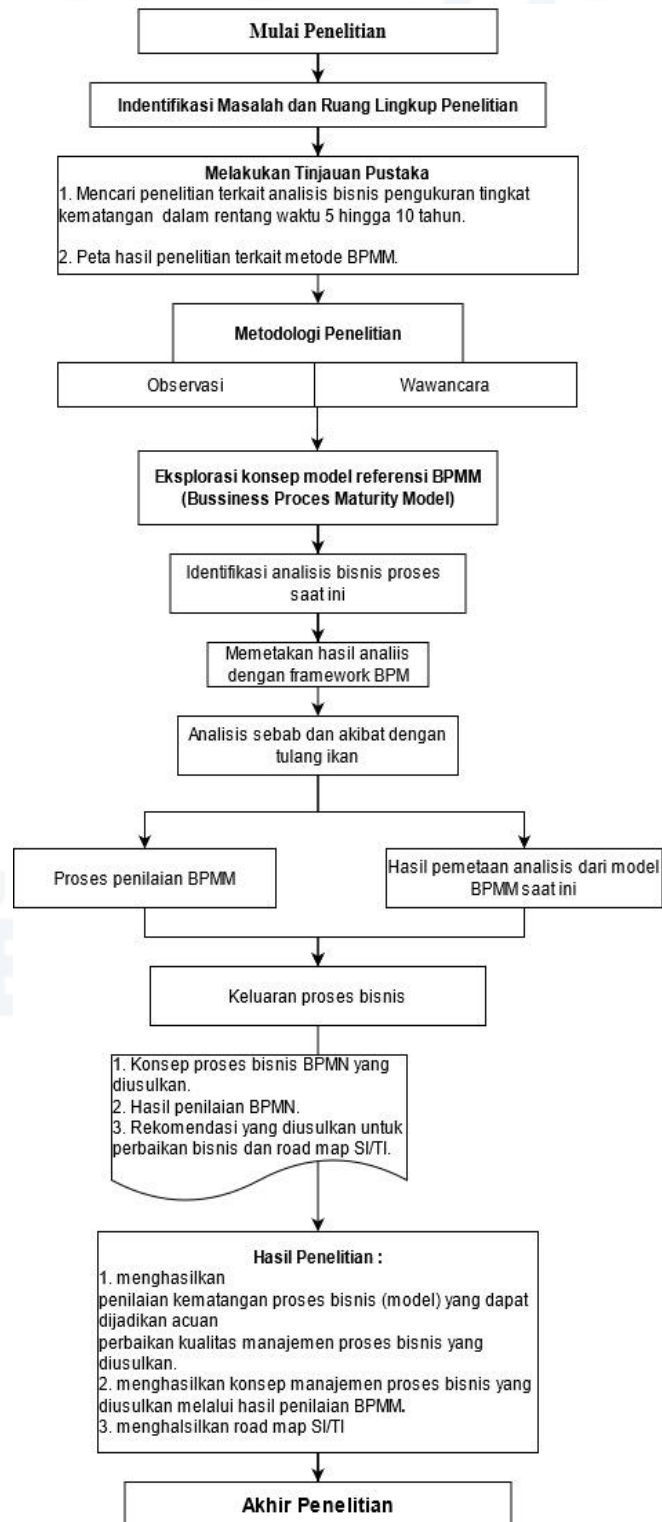
#### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Dari perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, ruang lingkup masalah dibatasi dengan studi kasus yang dilakukan di PT. Ombak Biru Mentari :

1. Penelitian akan dilakukan pada perusahaan PT. Ombak Biru Mentari untuk mendapatkan informasi dan data yang real terkait masalah yang dihadapi dan penanggulangannya. Hasil data yang telah dianalisis nantinya akan dijadikan sebuah rekomendasi sebagai usulan perbaikan.
2. Penelitian tugas akhir ini berfokus pada pengukuran tingkat kematangan perusahaan dengan menggunakan *Business Process Maturity Models* (BPMM).
3. Studi kasus penelitian tugas akhir ini dibatasi pada proses bisnis yang sedang dijalankan oleh perusahaan manufaktur carton box. Yaitu pada sistem penjualan, produksi dan penyimpanan
4. Penelitian ini sampai tahap rekomendasi perbaikan sistem informasi/teknologi informasi, tidak sampai pada tahap implementasi.
5. Model penilaian *Business Process Maturity Models* (BPMM) yang diusulkan di penelitian ini mampu sebagai self assessment untuk menggambarkan seberapa tinggi

tingkat maturity pada perusahaan selain bisa untuk mengukur tingkat maturity, bisa juga sebagai corrective action untuk perbaikan kinerja kualitas di perusahaan manufaktur carton box.

## 1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Gambar 1. menjelaskan mengenai kerangka berpikir peneliti dimana untuk mengetahui tingkat kematangan proses bisnis dan layanan teknologi informasi PT. Ombak Biru Mentari terkait pengelolaan layanan permintaan produksi dan teknologi informasi dan menentukan nilai tingkat kematangan yang seharusnya dicapai, maka perlu dilakukan pengukuran tingkat kematangan dengan menggunakan framework BPOMM (*Bussines Process Oriented Maturity model*). agar dapat diketahui sejauh mana tingkat kematangan pengelolaan layanan permintaan produksi dan layanan Teknologi Informasi sehingga dapat memberikan sebuah rekomendasi perbaikan yang seharusnya dilakukan terkait pengelolaan layanan permintaan produksi dan teknologi informasi di PT. Ombak Biru Mentari.

### **1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk mempermudah penyusunan dan pembahasan, Penelitian ini akan diuraikan secara garis besarnya dalam beberapa bab penulisan dengan rincian sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini berisi pendahuluan yang menjelaskan mengenai topik Tugas Akhir. Dimana dalam bab ini akan dijelaskan hal-hal yang mendasari permasalahan dalam penelitian. Bab ini merupakan pendahuluan untuk semua bab yang berisi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, lingkup penelitian, kerangka berpikir dan sistematika penulisan Tugas Akhir.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan mengenai studi literatur yang berisi teori dan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya diseluruh dunia. Teori dan hasil penelitian ini akan digunakan sebagai acuan untuk Melakukan analisis terhadap Tugas Akhir ini.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas mengenai metode yang digunakan dalam melakukan penelitian seperti rencana penelitian yang berisi tempat dan waktu penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian.



#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tahapan pengukuran tingkat kematangan proses pengelolaan layanan permintaan produksi dan teknologi informasi yang dilakukan di PT. Ombak Biru Mentari dengan menggunakan pengukuran tingkat kematangan yang dikembangkan pada bab 3. Dalam bab ini juga membahas pembahasan hasil penelitian, analisis data, yang dilakukan dengan memberikan rekomendasi perbaikan untuk tata kelola dan manajemen teknologi informasi pada pengelolaan layanan permintaan produksi dan Teknologi Informasi di PT. Ombak Biru Mentari serta melakukan perbandingan dengan penelitian lain.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini menguraikan secara singkat hasil penting dari penelitian yang dilakukan sesuai dengan tujuan penelitian dan masalah yang terjadi. Pada bab ini memiliki 2 sub bab yaitu kesimpulan dan saran.