

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengadilan Agama Jakarta Barat merupakan lembaga yang bergerak di bidang jasa. Setiap organisasi baik profit maupun non profit pasti memiliki aturan atau kegiatan yang terdapat dalam organisasi yang dijalankan. Aturan-aturan ini dibuat untuk memastikan bahwa pekerja atau tugas dapat dilakukan dengan benar. Maupun usaha itu besar atau kecil, pasti ada kegiatan yang mengubah suatu masukan (input) menjadi suatu keluaran (output) melalui suatu proses.

Proses bisnis dalam suatu organisasi sangat penting dan menjadi salah satu pilar dalam organisasi. Proses bisnis melibatkan beberapa aktor penting dalam organisasi untuk menjalankan organisasi tersebut, kualitas dari proses bisnis menentukan bagaimana sebuah layanan atau produk dibuat. Baik atau buruk nya proses bisnis akan berdampak pada perusahaan secara langsung ataupun tidak langsung.

Dalam wawancara pertama dengan ketua Pengadilan Agama Jakarta Barat bapak Drs.H.Syu'aib,M.H, didapatkan informasi dan data dalam proses yang ada di perusahaan atau instansi tersebut, ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi di dalam beberapa proses yang ada di Pengadilan Agama Jakarta Barat , terutama dalam pembuatan dokumen yang teramat lama , dan juga ada beberapa proses yang belum terkomputerisasi. Hal ini disebabkan beberapa proses yang belum didukung oleh sistem maka proses tersebut menjadi manual yang mengakibatkan *human eror* dan kesalahan komunikasi dengan bidang lain. Dan juga tidak ada nya *back up* data dan beberapa dokumen yang masih bersifat *paper-based* mengakibatkan resiko kerusakan data dan kehilangan dokumen, membuat data tidak bisa di *recovery*. Namun tidak semua aktivitas manual bermasalah.

Dalam menanggapi masalah tersebut, peneliti mengangkat topiknya untuk diteliti pada proses bisnis, dimana untuk mampu memajemen proses bisnis suatu perusahaan dibutuhkan pendekatan manajemen yang difokuskan pada optimalisasi bagaimana penerapannya dalam perusahaan. Sebelum melakukan evaluasi terhadap proses bisnis, maka terlebih dahulu dilakukan pemodelan lalu dianalisis dengan menggunakan analisis *fishbone* agar dapat mengidentifikasi masalah apa yang kemungkinan terjadi pada setiap bisnis yang dilakukan. Alasan menggunakan Diagram tulang ikan atau *fishbone* diagram adalah salah satu metode/tool di dalam meningkatkan kualitas dengan mengidentifikasi dan mengorganisasi penyebab-

penyebab yang mungkin timbul dari suatu efek spesifik dan kemudian memisahkan akar penyebabnya.

Sebuah proses bisnis terdiri dari beberapa fungsi aktivitas yang dijalankan menurut urutan tertentu yang mengubah informasi atau material ataupun keduanya. Dalam pelaksanaannya proses bisnis memerlukan sumber daya manusia, data, teknis dan sistem informasi. Masing-masing memerlukan serangkaian tugas dan memiliki sumber daya yang berbeda dalam bisnis tersebut. *Business Process Improvement* (BPI) Merupakan metodologi perencanaan dalam pengoperasian proses bisnis ataupun keterampilan karyawan yang dapat ditingkatkan agar lebih baik sehingga dapat mendorong prosedur, alur kerja yang lebih efisien dan efektif bagi pertumbuhan bisnis secara keseluruhan. Proses ini juga dapat disebut sebagai proses perbaikan fungsional yang dapat membantu meningkatkan proses bisnis dalam suatu perusahaan (Samsul Nugroho, 2011)

Improvement yang dilakukan dengan menggunakan *Business Process Improvement* (BPI) didasarkan pada kesalahan dan efek kesalahan dari potensi masalah yang mungkin terjadi. Peningkatan kinerja dalam proses bisnis dapat dilakukan dengan cara menghapus atau mempersingkat kegiatan administratif yang tidak diperlukan, menyederhanakan proses yang dirasa rumit atau kompleks, dan juga menekan waktu yang dibutuhkan. Hal tersebut dapat dilakukan sesuai dengan kondisi dan lingkungan pada masing-masing proses bisnis pada Pengadilan Agama Jakarta Barat. Lalu peningkatan kinerja proses bisnis dapat dilihat melalui waktu yang diterapkan semakin cepat, output yang dihasilkan semakin besar, proses yang dilakukan akan menjadi lebih sederhana dan membuat pelayanan kepada konsumen menjadi lebih baik.

Mengenai analisis dan proses bisnis ini dengan menggunakan metode BPI dilakukan oleh beberapa peneliti lain dengan menggunakan BPI untuk mengatasi permasalahan yang ada diperusahaan tersebut. Yang berdampak bagi kepuasan konsumen terhadap perusahaan dan kurang nya maksimal terhadap pemesanan yang terduplikasi, serta belum terintegrasi nya sistem satu sama lainnya.

Studi tentang analisis proses bisnis dengan metode BPI telah dilakukan oleh Nanda dkk, Arofian Taufi Helmi dkk, Sutandi. Menurut Fandika Rahman dkk, memperbaiki proses bisnis dan mengusulkan proses bisnis baru dengan tujuan mempersingkat waktu dan pengerjaan (Nanda et al., 2020). Menurut Arofian Taufik Helmi dkk, proses bisnis harus selalu di evaluasi agar dapat berjalan dengan baik juga agar dapat mengurangi resiko yang merugikan bagi

perusahaan dan pelanggan (Helmi et al., 2018). Menurut Sutandi, proses bisnis yang baik adalah yang memberikan ketepatan waktu yang cepat dan fleksible untuk pengerjaan dengan proses *cycle-time* agar bisa terintegrasi dengan sistem dan berjalan dengan ketentuan yang sudah dibuat oleh perusahaan (Sutandi, 2020).

Penelitian diatas memberikan solusi terhadap pemakaian BPI, penelitian yang dibuat ini juga mengikuti penelitian diatas agar dapat berjalan dengan baik proses bisnis tersebut. Penelitian ini menggunakan metode pemodelan proses bisnis BPI, dikarenakan Keunggulan metode 12 tools streamlining pada BPI dapat menyederhanakan proses bisnis sehingga lebih efektif dan efisien. Sehingga metode BPI sangat populer digunakan dalam perbaikan proses bisnis (Sutandi, 2020).

Pengadilan Agama Jakarta Barat belum memiliki sistem yang mencakup semua proses yang ada didalam nya, maka dari itu penelitian ini akan berfokuskan untuk menganalisis serta membuat pemodelan proses untuk mengurangi permasalahan dan kurang nya keefektifisan waktu dan pengerjaan yang dilakukan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana proses bisnis yang berjalan pada saat ini di Pengadilan Agama Jakarta Barat?
2. Apa saja permasalahan dari proses bisnis yang terjadi di Pengadilan Agama Jakarta Barat?
3. Bagaimana perbaikan proses bisnis menggunakan BPI di Pengadilan Agama Jakarta Barat?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari tugas akhir dari latar belakang yang sudah dipaparkan adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui proses bisnis saat ini di Pengadilan Agama Jakarta Barat.
2. Melakukan analisis permasalahan pada proses bisnis yang terjadi di Pengadilan Agama Jakarta Barat.
3. Adanya perbaikan proses bisnis menggunakan BPI di Pengadilan Agama Jakarta Barat .

1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang diperoleh dari tugas akhir ini adalah :

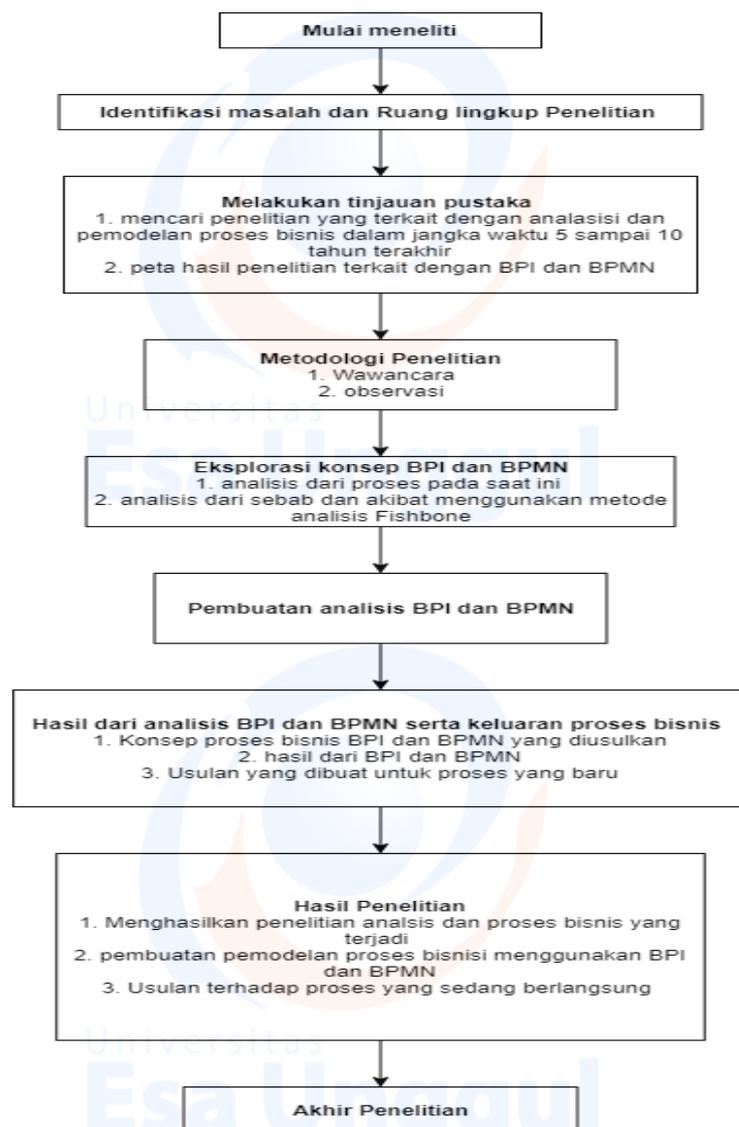
1. Dapat memberikan kontribusi solusi dari permasalahan proses bisnis di Pengadilan Agama Jakarta Barat.
2. Membantu karyawan berkerja agar memudahkan dan mempercepat pekerjaan yang dilakukan di Pengadilan Agama Jakarta Barat.
3. Memberikan kontribusi keilmuan sebagai bahan referensi terkait topik proses bisnis.

1.5 Lingkup Tugas Akhir

Adapun ruang lingkup penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pemodelan proses bisnis hanya di lakukan pada proses kearsipan data Pengadilan Agama Jakarta Barat.
2. Pada tahapan BPI hanya dilakukan sampai tahap ke 3 yaitu *Streamlining*.
3. Perbaikan proses bisnis yang dilakukan akan sangat membantu untuk karyawan yang berkerja.

1.6 Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berfikir

1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini akan diuraikan dalam garis besarnya dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi menjelaskan topik tugas akhir, yang terbagi menjadi latar belakang, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, ruang lingkup penelitian, kerangka berfikir serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisikan teori dan beberapa penelitian serupa yang telah dibuat oleh peneliti lainnya. Juga untuk referensi dan acuan tugas akhir ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan penelitian menggunakan metode yang akan digunakan seperti rencana penelitian yang berisi tempat dan waktu penelitian, objek penelitian, teknik pengumpulan data, serta tahapan penelitian yang akan dilakukan untuk menyelesaikan penelitian ini.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan mengembangkan tahapan yang telah di jelaskan di bab III, dan juga membahas tentang hasil penelitian, analisis permasalahan, dan memberikan rekomendasi dari permasalahan yang ada di Pengadilan Agama Jakarta Barat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini akan memberikan penjelasan tentang hasil dan saran atas hasil penelitian yang dilakukan.