

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Di era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, efektivitas dan efisiensi dalam menjalankan proses bisnis menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan perusahaan. Efektivitas mencerminkan pencapaian tujuan dengan cara yang optimal, sementara efisiensi mengacu pada penggunaan sumber daya yang hemat untuk mencapai hasil yang diinginkan (Komaruddin, 1994). Penerapan proses bisnis yang tepat dapat memberikan banyak manfaat, termasuk meningkatkan keuntungan, meminimalkan risiko, memperkuat daya saing, memotivasi karyawan, dan menjaga kelangsungan bisnis.

CV Diva Megah Sarana adalah perusahaan biro jasa yang telah beroperasi sejak tahun 1994 di Bandung dan sekitarnya. Selama lebih dari 30 tahun, perusahaan ini menyediakan layanan biro jasa kendaraan bermotor, termasuk pengurusan dokumen kendaraan baru. Proses bisnis utama perusahaan biro jasa ini melibatkan *dealer* kendaraan yang menyerahkan faktur pembelian kepada biro jasa untuk diproses di Samsat. Setelah dokumen selesai diproses, biro jasa mengirimkan faktur tagihan (*invoice*) kepada dealer, yang kemudian menyerahkan dokumen kendaraan kepada pelanggan mereka. Sebagai perusahaan B2B (*business-to-business*), CV Diva Megah Sarana mengandalkan hubungan bisnis dengan *dealer* kendaraan sebagai sumber pendapatan utama.

Namun, beberapa permasalahan teridentifikasi dalam proses bisnis perusahaan ini. Salah satunya adalah pencatatan data dokumen kendaraan yang masih dilakukan secara manual menggunakan buku catatan. Cara ini memiliki banyak kelemahan, seperti risiko kerusakan, kehilangan, atau terbakar. Selain itu, dealer kendaraan sering kali meminta informasi terkini mengenai data dokumen kendaraan. Proses pelacakan dokumen melalui buku catatan membutuhkan waktu yang cukup lama, sehingga sulit untuk memberikan data yang akurat dengan cepat. Jika masalah ini tidak segera diselesaikan,

peningkatan permintaan pasar yang terus berlangsung dapat menghambat perkembangan perusahaan.

Penelitian menyebutkan bahwa Business Process Improvement (BPI) merupakan metode yang efektif untuk mengatasi permasalahan dalam proses bisnis. BPI tidak hanya bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi, tetapi juga memungkinkan perusahaan untuk lebih adaptif terhadap perubahan (Page, 2015). Harrington (1991) menjelaskan bahwa BPI adalah pendekatan yang terstruktur dan berurutan dalam melakukan perbaikan proses bisnis. Proses BPI terdiri dari beberapa fase, dimulai dari *Organizing for Improvement* untuk memahami perusahaan secara mendalam, *Understanding the Process* untuk mengidentifikasi proses bisnis yang ada, dan *Streamlining* untuk mengevaluasi dan merancang perbaikan proses. Setelah itu, peningkatan efisiensi akan diukur dengan membandingkan waktu proses bisnis sebelum (*as is*) dan sesudah perbaikan (*to be*).

Dalam konteks CV Diva Megah Sarana, pendekatan BPI sangat relevan untuk diterapkan. Studi terdahulu menunjukkan bahwa penerapan BPI dapat memberikan hasil yang signifikan, seperti pada penelitian (Adeyaksa, 2018), yang menggarisbawahi bahwa BPI dapat mengurangi pemborosan waktu dan sumber daya, serta meningkatkan produktivitas perusahaan. Selain itu, (Hammer, 2010) menekankan bahwa BPI membantu perusahaan untuk lebih fokus pada proses inti yang memberikan nilai tambah kepada pelanggan. Implementasi BPI di CV Diva Megah Sarana diharapkan dapat memperbaiki sistem pencatatan dokumen, mempermudah pengelolaan data, dan meningkatkan kepuasan dealer kendaraan sebagai mitra bisnis utama.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian yang berjudul: “Penerapan *Business Process Improvement* (BPI) Pada Proses Pemesanan Surat Kendaraan Baru”.

1.2 Rumusan Masalah

Untuk mempermudah pembahasan masalah, maka peneliti menyusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana evaluasi perbaikan proses bisnis dari hasil analisis metode *Business Process Improvement* di perusahaan CV Diva Megah Sarana?

2. Bagaimana implementasi perbaikan proses bisnis *Business Process Improvement* pada proses bisnis di perusahaan CV Diva Megah Sarana?
3. Bagaimana analisis peningkatan proses bisnis setelah implementasi dilakukan pada perusahaan CV Diva Megah Sarana?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis dan memahami cara evaluasi perbaikan proses bisnis dari hasil analisis metode *Business Process Improvement* di perusahaan CV Diva Megah Sarana.
2. Menganalisis dan memahami implementasi *Business Process Improvement* pada proses bisnis di perusahaan CV Diva Megah Sarana.
3. Menganalisis dan memahami peningkatan proses bisnis setelah implementasi dilakukan pada perusahaan CV Diva Megah Sarana.

1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah maka perlu dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian berada di dalam perusahaan CV Diva Megah Sarana.
2. Data yang digunakan berasal dari perusahaan CV Diva Megah Sarana.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pimpinan perusahaan, mengetahui alur proses bisnis yang kurang efektif untuk kemudian diperbaiki agar meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis.
2. Bagi perusahaan, hasil dari penelitian dapat dimanfaatkan perusahaan CV Diva Megah Sarana untuk pengembangan proses bisnis di masa depan.
3. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan memberikan wawasan dan dapat memenuhi standar kelulusan dengan hasil yang memuaskan.

4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi inspirasi bagi para peneliti untuk melakukan penelitian yang lebih inovatif dan berdampak luas.

1.6 Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pemahaman dan tinjauan menyeluruh terhadap isi proposal skripsi ini, berikut disajikan sistematika penulisan yang akan menjadi kerangka dan panduan dalam penyusunan proposal skripsi. Berikut adalah urutan sistematika penulisan tersebut:

1. Bagian Awal

Bagian awal skripsi ini mencakup halaman sampul, halaman judul, halaman daftar isi, serta abstrak.

2. Bagian Utama

Bagian Utama terbagi menjadi bab-bab dan sub bab di dalamnya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini diawali dengan latar belakang yang memaparkan seberapa penting proses bisnis dalam keadaan efektif dan efisien dan alasan mengapa peneliti memilih metode *Business Process Improvement*. Kemudian dilanjutkan dengan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab tinjauan pustaka terdiri dari tiga hal yaitu peta literatur, landasan teori yang berasal dari literatur, dan penelitian terkait yang telah di-*review*. Sebagai berikut:

- A. Peta literatur disajikan untuk mempermudah penggambaran alur teori yang dibahas.
- B. Landasan Teori yang membahas tentang pengertian bisnis, *Business Process Improvement*, Biro Jasa, *e-biro* jasa, dan website.
- C. Peneliti telah membaca dan meninjau beberapa penelitian terkait yang masih memiliki kaitan dengan penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas bagaimana peneliti mengemukakan metode penelitian yang akan dilaksanakan dari awal hingga akhir penelitian. Bab metode penelitian berisikan desain penelitian yang didalamnya terdapat peta alur penelitian dan pembahasannya beserta alat dan bahan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab IV Hasil dan Pembahasan merupakan bagian penting dalam karya ilmiah karena menyajikan hasil penelitian dan analisisnya secara komprehensif. Bab ini bertujuan untuk memahami temuan penelitian dan kontribusinya terhadap ilmu pengetahuan. Aktivitas-aktivitas dalam bab ini dilaksanakan berdasarkan kerangka metodologi penelitian yang telah ditetapkan pada BAB III METODOLOGI PENELITIAN.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta memberikan rekomendasi untuk penelitian lanjutan guna meningkatkan kualitas dan relevansi penelitian di masa depan.

3. Bagian Akhir

Bagian akhir dari skripsi ini berisi daftar pustaka dan lampiran-lampiran yang berkaitan dengan penelitian ini.