

Pemodelan dan Evaluasi Proses Bisnis menggunakan *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus : Bagian Humas Universitas Mataram)

Neneng Al-Anis Naudhatul Marik¹, Diah Priharsari²

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹nenengalanismariq@gmail.com, ²diah.priharsari@ub.ac.id

Abstrak

Humas Universitas Mataram merupakan bagian yang ada dibawah naungan Universitas Mataram yang bertujuan untuk menjadi pusat informasi, publikasi, dan dokumentasi. Humas Universitas Mataram memiliki 4 proses bisnis diantaranya, proses pengelolaan informasi, proses pengelolaan dokumentasi, penyelenggara kegiatan keprotokan daerah, dan penyelenggara tata usaha. Selama menjalani proses bisnis, Humas Universitas Mataram masih mendapati berbagai kendala seperti, sulitnya komunikasi dalam proses pengambilan data dan kesulitan untuk mengetahui status berita. Harapan dari Kepala humas Universitas Mataram dengan memperhitungkan bantuan dan pemanfaatan dari sistem informasi yang diberikan, maka proses bisnis yang ada dapat berjalan lebih efisien kedepannya. Dari masalah yang telah diuraikan, maka dilakukan analisis dan perbaikan pada proses bisnis pengelolaan informasi. Metode analisis yang digunakan yaitu *Business Process Improvement* (BPI), lalu hasil analisis dan evaluasi selanjutnya akan dilakukan simulasi pada proses bisnisnya. Setelah dilakukan simulasi proses bisnis pengelolaan informasi menunjukkan terjadinya pengurangan total waktu pada proses bisnis yang dijalankan yaitu proses bisnis pengelolaan informasi sebesar 1060 menit menjadi 856 menit. Sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis rekomendasi lebih efisien daripada proses bisnis saat ini pada Humas Universitas Mataram.

Kata kunci: analisis dan perbaikan proses bisnis, BPI, BPMN.

Abstract

Public Relations of the University of Mataram is a part under the auspices of the University of Mataram which aims to become a center for information, publications and documentation. Mataram University Public Relations has 4 business processes including, information management processes, documentation management processes, regional keprotokan activity organizers, and administration administrators. While undergoing the business process, Public Relations of the University of Mataram still encounters various obstacles such as the difficulty of communication in the data collection process and difficulties in knowing the status of news. The hope of the Head of Public Relations at the University of Mataram is that by taking into account the assistance and utilization of the information system provided, existing business processes can run more efficiently in the future. From the problems that have been described, an analysis and improvement of the business process of information management is carried out. The analytical method used is Business Process Improvement (BPI), then the results of the analysis and evaluation will then be simulated on the business process. After conducting a simulation of information management business processes, it showed that there was a reduction in the total time for the business process being executed, namely the information management business process by 1060 minutes to 856 minutes. So it can be concluded that the time needed to carry out the recommendation business process is more efficient than the current business process at Mataram University Public Relations.

Keywords: analysis and improvement of business processes, BPI, BPMN.

1. PENDAHULUAN

Proses bisnis terdiri dari serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi di lingkungan organisasi dan lingkungan teknis.

Dengan adanya proses bisnis yang lebih baik dapat menghasilkan biaya yang lebih rendah, pendapatan yang lebih tinggi, karyawan yang termotivasi dan juga pelanggan yang bahagia (Underdahl, 2011).

Universitas Mataram merupakan salah satu Universitas Negeri Di Lombok, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Salah satu Sub Bagian dari Universitas Mataram, tugas dari humas diantaranya melakukan analisis dan penyiapan rancangan kebijakan dalam bidang pelayanan masyarakat. Terdapat dua website yang digunakan di Universitas Mataram yaitu website Universitas Mataram dan website Humas Universitas Mataram. Kedua website dikelola oleh UPT Pustik yang dimana perbedaan dari kedua website tersebut ada pada website humas yang menyediakan media pelayanan seperti informasi permohonan, pengajuan keberatan, dan pengaduan publik yang dapat diakses oleh mahasiswa dan masyarakat.

Adapun fungsi dari Humas yaitu penerapan analisis serta persiapan konsep kebijaksanaan mengelola informasi, melaksanakan analisis dan mempersiapkan konsep kebijaksanaan pelaksanaan dan mengelola dokumentasi, melaksanakan analisis dan mempersiapkan konsep kebijaksanaan pelaksanaan publikasi/penerbitan, melaksanakan aktivitas keprotokolan wilayah, dan melaksanakan tata usaha Bagian Humas. Tiap organisasi ataupun industri senantiasa mencari metode agar menghasilkan suatu metode ataupun sistem yang berdaya guna untuk mengatur beserta melaksanakan proses bisnis tersebut. Sebab bila proses bisnis dalam sesuatu organisasi tertahan, sehingga bisa berdampak pada kelancaran dari proses bisnis.

Berdasarkan *Hammer* dan *Champys* "Proses bisnis ialah sekumpulan aktivitas yang membutuhkan satu atau lebih *input* dan menghasilkan *output* yang bermanfaat dan bernilai bagi pelanggan" (Hammer & Champy, 1993).

Dalam melakukan perbaikan proses bisnis yang tersedia berlangsung secara lancar dibutuhkan analisis proses bisnis dengan cara lebih dalam sehingga dapat memperhitungkan apakah proses bisnis yang ada sudah baik atau masih perlu dilakukan perbaikan. Setelah analisis proses bisnis yang berjalan berhasil dilaksanakan butuh dilakukan suatu peningkatan ataupun *improvement* untuk beberapa proses bisnis agar bisa semakin efisien waktu yang dibutuhkan. Metode yang dibutuhkan untuk

meningkatkan proses bisnis yang ada, yaitu dengan menggunakan metode Business Process Improvement (BPI).

Business Process Improvement yang digunakan mengacu pada pemicu kesalahan dari potensi permasalahan yang bisa saja terjadi. Peningkatan kinerja dalam proses bisnis bisa dilakukan menggunakan metode yang dapat, mempermudah proses bisnis. Hal itu bisa dilaksanakan searah terhadap situasi dan lingkungan pada tiap-tiap proses bisnis dalam sesuatu industri, kemudian peningkatan kinerja proses bisnis bisa diamati dari durasi yang diperlukan makin cepat maka output atau keluaran yang diperoleh, proses bisnis semakin efisien.

Pemodelan dan penilaian tahapan proses bisnis dalam Humas Universitas Mataram jadi fokus penelitian yang nantinya diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan proses bisnis yang lebih efektif agar lebih mendukung aktivitas operasional organisasi untuk menggapai visi, tujuan, beserta misi Humas Universitas Mataram dengan lebih efisien. Agar proses bisnis utama dan pendukung dapat berjalan lebih efektif dibutuhkan adanya suatu sistem yang mampu melakukan monitoring dan mendukung proses kerja dari organisasi tersebut.

2. LANDASAN PUSTAKAAN

2.1 Business Process Modeling and Notation (BPMN)

Business Process Modeling Notation (BPMN) merupakan notasi grafis yang gambarkan logika dari berbagai tahapan proses bisnis. Notasi ini sudah dibuat dengan cara khusus guna menghubungkan urutan dari proses maupun alur antar aktor didalam aktivitas yang berbeda. Tujuan penting pengembangan BPMN ialah agar bisa memberikan kemampuan dalam pemodelan proses bisnis yang kompleks.

2.2 Business Process Improvement (BPI)

Business Process Improvement *Business* atau BPI ialah sesuatu kerangka sistematis yang dibentuk guna membantu organisasi untuk membuat perkembangan yang signifikan pada penerapan proses bisnis. Dengan memberikan jaminan sesuatu sistem yang dapat membantu proses menyederhanakan (*streamlining*) proses bisnis. BPI memberikan jaminan kepada pelanggan internal maupun eksternal dapat memperoleh keluaran yang lebih baik daripada sebelumnya (Harrington, 1991).

2.3 Manfaat Business Proses Improvement (BPI)

Dengan adanya proses bisnis yang jelas dan terstruktur, maka manfaat yang akan didapat perusahaan adalah (Harrington, 1991):

1. Dapat megeliminasi kesalahan
2. Memaksimalkan penggunaan asset
3. Meminimalisir waktu tunggu
4. Memberikan pemahaman dan kemudahan pengguna
5. Dekat dengan pengguna internal maupun eksternal
6. Kemampuan adaptif terhadap keinginan konsumen
7. Memberikan perusahaan keuntungan yang kompetitif
8. Menghilangkan kelebihan pengeluaran.

2.4 Teknik Perbaikan BPI

Dalam *streamlining* ini ada 12 tools elementer yang dipakai dalam memperbaiki proses bisnis. Melalui pemakaian *streamlining* dapat membuat pergantian positif kepada efektifitas, kemampuan, serta bisa menyesuaikan diri. Keunggulan atas *streamlining* tersebut merupakan pelanggan memperoleh apa yang diinginkan, minimalkan durasi dari siklus proses, mengurangi keperluan penyimpanan, mengurangi total tahap serta persetujuan, serta mengurangi biaya manajemen dan biaya proses.

Berikut 12 *tools streamlining* BPI yang dapat digunakan bersamaan (Harrington, 1991):

1. *Bureaucracy Elimination*
2. *Duplication Elimination*
3. *Value-added Assessment*

Aktifitas dapat terbagi menjadi 3 karakteristik, yaitu :

- a. *Real Value Added (RVA)*: aktivitas yang wajib dijaalankan untukenuhi kebutuhan penanganan.
- b. *Business Value Added (BVA)*: aktivitas yang dibutuhkan tetapi tidak memberikan *value* terhadap pelanggan secara langsung.
- c. *No Value Added (NVA)*: aktivitas yang tidak dibutuhkan pelanggan tetapi dapat dihilangkan tanpa mempengaruhi keluaran

bagi pelanggan ataupun mengurangi kualitas produksi.

4. *Simplification*
5. *Process cycle-time Reduction*
6. *Error Proofing*
7. *Upgrading*
8. *Simple Language*
9. *Standardization*
10. *Supplier Partnerships*
11. *Big Picture Improvement*
12. *Automation and/or mechanization*

2.5 Fase BPI

Berikut 5 fase dari BPI (Harrington, 1991), yaitu:

1. *Organazing for Improvement*

Organazing for Improvement yaitu langkah pertama dalam proses perbaikan yang tujuannya untuk menentukan proses bisnis yang mana yang benar-benar membutuhkan perbaikan.

2. *Understanding the Process*

Understanding the Process yaitu proses analisis proses bisnis yang sedang berjalan saat ini.

3. *Streamlining*

Streamlining yaitu proses eliminsi pada proses bisnis yang tidak efektif dan efisien. *Streamlining* merupakan fase perbaikan yang menghasilkan proses bisnis baru yang lebih efisien tetapi tidak merubah tujuan dari organisasi.

4. *Measurement and Controls*

Measurement and Controls yaitu proses implementasi dari hasil rekomendasi proses bisnis yang telah dilakukan.

5. *Continuous Improvement*

Proses *Continuous Improvement* yaitu proses perbaikan proses bisnis secara berkala.

2.6 Simulasi Proses Bisnis

Simulasi adalah alat yang digunakan dalam menilai hasil kerja proses bisnis yang bisa dipakai agar mengetahui kemungkinan kegagalan proses yang berjalan, mengenali permasalahan dalam proses, dan mengenali pemanfaatan sumber daya yang ikut serta diproses bisnis yang telah dimodelkannya. Simulasi proses bisnis dijalankan menggunakan tools penyedia simulasi yaitu Bizagi Modeler.

Pada proses simulasi proses bisnis yang memungkinkan meningkatkan model proses bisnis yang sudah dimodelkannya menggunakan BPMN (Bizagi, 2016).

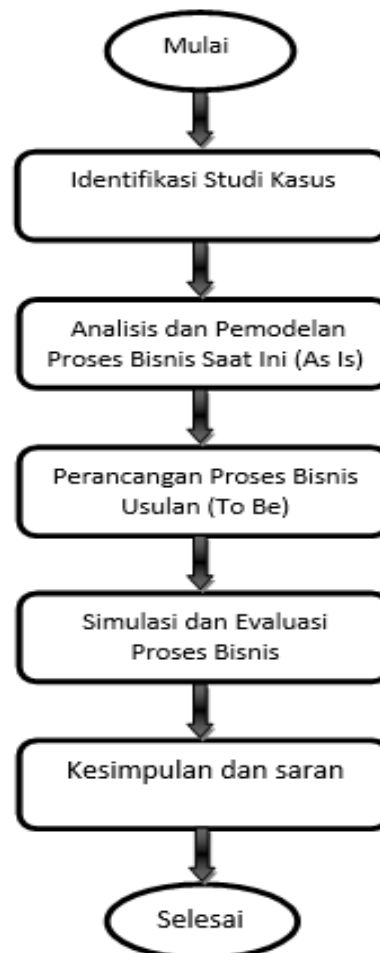
2.7 Bizagi Modeler

Bizagi Modeler ialah tool pemodelan proses bisnis dan perlengkapan bagi pendokumentasian, bizagi membolehkan untuk memvisualisasikan model diagram, serta dokumen proses bisnis dalam organisasi dengan standarisasi BPMN. BPMN yakni suatu standarisasi diterima diseluruh dunia dalam proses pemodelan proses bisnis (Bizagi, 2016).

Bizagi dapat melakukan publikasi dokumentasi berkualitas tinggi, diantaranya SharePoint, PDF, Word. Kemudahan proses mengimpor maupun mengekspor ke XML ataupun Visio beserta yang lain. Suatu pemodelan bisa mengacu terhadap semua organisasi, departemen ataupun proses khusus bergantung kepada keperluan.

3. METODOLOGI

Pada bab ini penelitian yang akan dilakukan memiliki tujuan agar dapat dilakukan dengan terarah dan terstruktur yang dimulai dengan mengidentifikasi studikasukas, melakukan analisis dan evaluasi proses bisnis saat ini (*as-is*), membuat rancangan proses bisnis rekomendasi (*to-be*), serta melakukan simulasi dan pemodelan proses bisnis. Tahapan dalam penelitian ini diilustrasikan pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

4. ANALISIS DAN PEMODELAN PROSES BISNIS

4.1. Identifikasi Organisasi

Tahapan berikut ialah penerapan dari alur penelitian yang pertama. Pengidentifikasian organisasi ialah menjelaskan informasi terkait organisasi yang nantinya dapat menunjang proses pemodelan dan perbaikan proses bisnis. Pengidentifikasian itu mencakup pemaparan atas lingkup organisasi, struktur organisasi, beserta tugas serta tanggung awab Stakeholder.

4.1.1 Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bagian Hubungan Masyarakat Universitas Mataram



Pada tabel dibawah ini dijelaskan masing-masing penjelasan dari struktur organisasi diatas.

Tabel 4.1 Struktur Organisasi

No.	Stakeholder	Keterangan
1	Kepala Humas	Sebagai pimpinan tertinggi di Humas Universitas Mataram
2	Protokol dan sekretariat	Didalam humas terdapat dua bagian yang dipimpin oleh masing-masing staf salah satunya yang bertanggung jawab dalam keprotokolan dan kesekretariatan serta layanan informasi publik
3	Layanan Informasi dan Publikasi	Didalam layanan informasi publikasi terdapat dua bagian antarlain layanan informasi dan Publikasi yang ditanggung jawabkan kepada masing-masing staf
4	Publikasi	Pada bagian publikasi terdapat tiga orang staf yang masing-masing memiliki tugas dan kewajiban berbeda, ada yang bertugas dibagian audio visual, bagian kerjasama dan promosi, dan website

4.2. Pemilihan Proses Bisnis

Pada tahap ini terdapat 4 proses bisnis pada Humas Universitas Mataram yaitu proses pengelolaan informasi, proses pengelolaan dokumentasi, penyelenggara kegiatan keprotokan daerah, dan penyelenggara tata usaha. Dari proses bisnis yang ada pada humas universitas mataram dipilih 1 proses bisnis sebagai batasan untuk dilakukan analisis, perbaikan, perubahan, maupun pengembangan. Berdasarkan hasil diskusi bersama pembimbing skripsi dan nilai dari proses bisnis yang akan digunakan sebagai proses bisnis utama sudah jelas. Proses bisnis yang akan di gunakan adalah proses pengelolaan informasi.

4.3. Identifikasi Proses Bisnis

Identifikasi pada proses bisnis ini meliputi deskripsi proses bisnis, identifikasi permasalahan, pemodelan proses bisnis dan identifikasi aktifitas pada proses bisnis saat ini maupun proses bisnis rekomendasi. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, maka proses bisnis dipilih untuk dilakukan perbaikan ialah proses bisnis pengelolaan informasi

4.3.1 Deskripsi Proses Bisnis

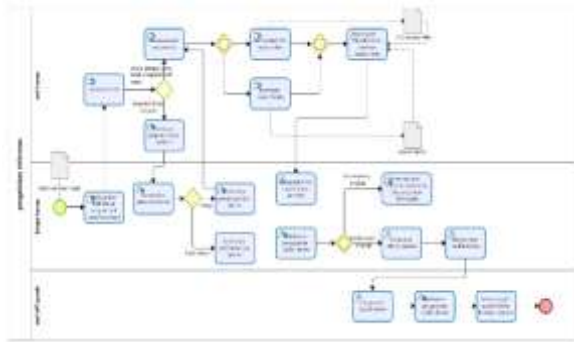
Tabel 4.2 Deskripsi Proses Bisnis

Nama Proses Bisnis	
Aktor	Kepala Humas, Staf Layanan Informasi dan Publikasi, Staf UPT Pustik Unram
Deskripsi	Pengelolaan Informasi ialah proses bisnis yang terdapat pada Humas Universitas Mataram. Tujuan dari proses bisnis ini untuk mempermudah Humas dalam proses publikasi dan pengelolaan informasi yang ada di lingkungan Universitas Mataram.

4.3.2 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini (As Is)

Pemodelan proses bisnis pengelolaan informasi saat ini dapat dilihat pada gambar 4.1

Gambar 4.1 Pemodelan Proses Bisnis saat ini



4.3.3 Identifikasi Permasalahan

Berikut hasil identifikasi permasalahan terhadap proses bisnis pengelolaan informasi yang dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Identifikasi Permasalahan

Permasalahan	Proses pengiriman naskah berita dan foto
Resiko	Proses pengiriman naskah berita dan foto saat ini memakan waktu cukup banyak dikarenakan pengiriman file masih menggunakan email, sehingga data-data yang dikirim tidak terorganisir dengan baik mengingat adanya penambahan data yang dikirim staf.

4.3.4 Analisis Aktivitas

Analisis kegiatan proses bisnis yang sudah diseleksi sebagai batasan, ialah proses bisnis pengelolaan informasi. Analisis kegiatan dibagi jadi 3 yaitu, Real Value Added (RVA), Business Value Added (BVA), dan Non- Value Added (NVA). Tujuan dikerjakannya analisis kegiatan berikut agar mengenali kegiatan manakah yang menciptakan nilai tambah untuk penuhi kebutuhan klien (RVA), kegiatan yang memberikan nilai tambah ataupun mengurangi nilai tambah untuk mencapai kebutuhan fungsi bisnis (BVA), dan kegiatan yang tidak menciptakan nilai tambah kepada klien ataupun proses bisnis (NVA).

4.4 Rancangan Perbaikan

Pertama, hasil dari analisis proses bisnis menampilkan task yang mencakup pada jenis RVA artinya task itu bisa dipertimbangkan agar dicoba perbaikan maupun perubahan tetapi tidak

bisa dihapuskan. Setelah itu task BVA artinya bisa dipertimbangkan untuk dicoba perbaikan maupun perubahan serta bisa dihapuskan. Sebaliknya jenis task NVA itu lebih bagus dihapuskan sebab tidak membagikan nilai tambah. Berikutnya, memastikan tipe koreksi kepada tiap- tiap task dengan memakai tools streamlining yang sudah disediakan dari BPI guna memberikan bantuan penerapan proses bisnis yang hasilnya bisa membuat proses bisnis yang terdapat dalam Humas Universitas Mataram jadi lebih baik dan efisien kedepannya. Pada penelitian ini dilakukan proses analisis dan perbaikan tidak menggunakan seluruh tools streamlining yang terdapat pada BPI hanya menggunakan sebagian tools yang berhubungan dengan masukan stakeholder.

5. PROSES BISNIS REKOMENDASI

5.1 Deskripsi Proses Bisnis Pengelolaan Informasi Rekomendasi (To Be)

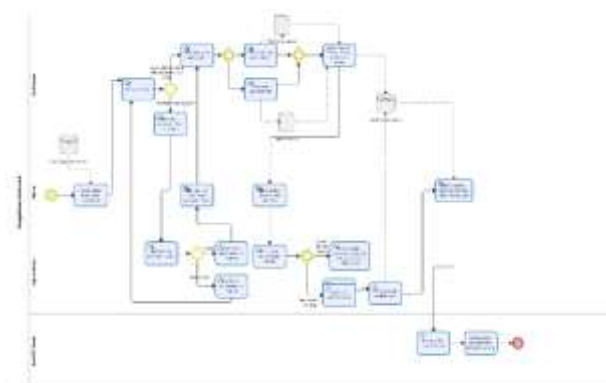
Tabel 5.1 Deskripsi Proses Bisnis Rekomendasi

Nama Proses Bisnis	Pengelolaan Informasi
Aktor yang terlibat	Staf Humas, Kepala Huma, dan Staf UPT Pustik
Deskripsi	Proses bisnis ini sebagai serangkaian aktivitas yang dilakuakn untuk menerbitkan berita dengan merencanakan segala kebutuhan pengelolaan informasi. Pada proses bisnis rekomendasi ini dilakukan dengan menambahkan sistem pada proses bisnisnya agar dapat mendukung hasil kerja proses bisnis jadi lebih efisien serta efektif. Terdapatnya sistem bisa mempermudah kinerja dari humas dengan dapat langsung mengunggah artikel berita kedalam sistem dan dapat melaksanakan <i>Tracking</i> kepada artikel berita dalam melacak status berita.

5.2 Pemodelan Proses Bisnis Pengelolaan

Informasi Rekomendasi (To Be)

Gambar 5.1 Diagram pemodelan Proses Bisnis Pengelolaan Informasi Rekomendasi



6. SIMULASI DAN EVALUASI PROSES BISNIS

6.1 Asumsi Simulasi

Pada simulasi proses pengelolaan informasi dilakukan dengan asumsi waktu 3 jam 30 menit dan terdapat 1 kali rapat koordinasi.

6.2 Simulasi Proses Bisnis Pengelolaan Informasi Saat Ini (As Is)

6.2.1 Simulasi Hasil Time Analysis

Pada tabel 6.1 dijelaskan mengenai hasil simulasi pada level *time analysis* terhadap proses bisnis pengelolaan informasi saat ini.

Tabel 6.1 Simulasi Hasil Time Analysis Pengelolaan Informasi (As Is)

<i>Min. time (m)</i>	2h 58m 50s
<i>Max. time (m)</i>	4h 35m
<i>Avg. time (m)</i>	3h 27m 4s

6.2.2 Simulasi Hasil Resource Analysis

Hasil dari simulasi *Resource Analysis* pada proses bisnis Pengelolaan Informasi (As Is) sebelum dilakukan perbaikan dapat dilihat pada tabel 6.2.

Tabel 6.2 Hasil Simulasi Resource Analysis Pengelolaan Informasi (As Is)

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Staf Humas	59,42%
Kepala Humas	65,48%

Staf UPT Pustik	4,73%
------------------------	-------

6.3 Simulasi Proses Bisnis Pengelolaan Informasi Rekomendasi (To Be)

6.3.1 Simulasi Hasil Resource Analysis

Hasil dari simulasi *Resource Analysis* pada proses bisnis Pengelolaan Informasi setelah dilakukan perbaikan (To Be) dapat dilihat pada table 6.3.

Table 6.3 Simulasi Hasil Resource Analysis Pengelolaan Informasi (To Be)

<i>Resource</i>	<i>Utilization</i>
Staf Humas	44,99%
Kepala Humas	37,14%
Staf UPT Pustik	0,08%
Sistem	0,27%

6.4. Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Pengelolaan Informasi (As Is) dan Rekomendasi (To Be)

Tujuan dilakukannya perbandingan hasil dari simulasi proses bisnis pengelolaan informasi (as-is) dan rekomendasi (to-be) ialah untuk mengetahui apakah proses bisnis rekomendasi yang telah dibuat tersebut valid serta lebih efisien jika dibandingkan dengan proses bisnis saat ini. Perbandingan dari hasil simulasi proses pengelolaan informasi saat ini dan rekomendasi bisa dilihat dalam pada table 6.4 dan 6.5.

6.4.1 Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis

Table 6.4 merupakan perbandingan dari hasil simulasi *level time analysis* pada proses bisnis pengelolaan informasi sebelum dilakukannya evaluasi dan setelah dilakukannya rekomendasi perbaikan.

Table 6.4 Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis

Bisnis Proses	Min. time (m)	Max. time (m)	Avg. time (m)	Total time (m)
Pengelolaan Informasi (As Is)	178	275	20	1060
			7	

Pengelolaan Informasi Rekomendasi (To Be)	165	169	16	856
			7	

Pada tabel 6.4 terlihat bahwa terjadi penurunan durasi waktu dalam proses bisnis pengelolaan informasi saat ini serta proses bisnis pengelolaan informasi rekomendasi. Dalam proses bisnis pengelolaan informasi terjadi penurunan durasi total dari 1060 menit menjadi 856 menit. Ini membuktikan kalau proses bisnis pengelolaan informasi rekomendasi lebih efisien dibanding proses bisnis saat ini.

6.4.2. Perbandingan Hasil Simulasi Resource Analysis

Perbandingan dari hasil simulasi *level resource analysis* pada proses bisnis pengelolaan informasi sebelum dilakukannya evaluasi dan setelah dilakukannya rekomendasi perbaikan dapat dilihat pada tabel 6.5.

Table 6.5 Perbandingan Hasil Simulasi Resources Analysis

Resource	Utilization		
	As Is	To Be	Ket.
Staf Humas	59,42%	44,99%	Turun
Kepala Humas	65,48%	37,14%	Turun
Staf UPT Pustik	4,73%	0,08%	Turun
Sistem	-	0,27%	Naik

Dalam tabel tersebut dapat dilihat kalau kegunaan dari hasil *resource analysis* staf humas sejumlah 59,42% dalam proses bisnis As Is mengalami penurunan menjadi 44,99%, pada proses bisnis To Be atau penurunan sebesar 14,43%, kepala humas mengalami penurunan dari 65,48% menjadi 37,14% atau penurunan sebesar 28,34% sedangkan staf UPT pustik mengalami penurunan dari 4,73% menjadi 0,08% dan *resource* pada sistem sebesar 0,27%.

Dapat disimpulkan bahwasanya dengan dilakukannya proses bisnis rekomendasi dapat mengurangi kebutuhan resource dalam humas universitas mataram bila diaplikasikan. Dapat dikatakan rekomendasi

proses bisnis pengelolaan informasi yang dijalankan tidak banyak berpengaruh terhadap keperluan *resource* yang ada, tetapi dalam *time analysis* yang telah disimulasikan berpengaruh terhadap waktu yang dibutuhkan dalam menjalankan proses bisnis.

7. PENUTUP

7.1 Kesimpulan

1. Dalam Humas Universitas Mataram terdapat satu proses bisnis yang akan dilakukan analisis, evaluasi, pemodelan, dan perbaikan, yaitu proses bisnis pengelolaan informasi. Pemodelan proses bisnis pengelolaan informasi pada Humas Universitas Mataram mempergunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN) didasarkan atas data temuan ataupun wawancara.
2. Simulasi proses bisnis memakai aplikasi Bizagi Modeler melalui 3 tingkat ialah tingkat proses memvalidasi, proses *time analysis*, serta proses *resource analysis*. Dalam tingkat proses *validation* dikenal dengan proses bisnis saat ini (as is) serta proses bisnis rekomendasi (to be) yang telah berjalan searah dengan yang diharapkan. Dalam tingkat *time analysis* menciptakan durasi minimal, durasi maksimal, durasi rata-rata, dan durasi totalitas yang mana membuktikan durasi yang diperlukan untuk melaksanakan proses bisnis. Hasil simulasi dalam proses bisnis saat ini berlangsung di humas universitas mataram (as is) ialah pengelolaan informasi yang mana durasi minimum yakni sebesar 178 menit, durasi maksimum sebesar 275 menit, durasi rata-rata sebesar 207 menit, sementara durasi totalitas yang diperlukan dalam melaksanakan proses bisnis itu sebesar 1060 menit. Berikutnya bagi hasil simulasi dalam proses bisnis saran (to be) pengelolaan informasi ialah durasi minimum ialah sebesar 165 menit, durasi maksimum sebesar 169 menit, durasi rata-rata sebesar 167 menit, dan durasi total yaitu sebesar 856 menit. Setelah itu hasil simulasi *resource analysis* membuktikan kalau proses bisnis rekomendasi yang sudah dilaksanakan *streamlining* berdampak pada kegunaan dari *Resource* yang ada. Pada proses bisnis pengelolaan informasi

penggunaan *resource* staf humas mengalami penurunan sebesar 14,43%, kepala humas mengalami penurunan sebesar 28,34%, dan staf UPT pustik mengalami penurunan juga sebesar 4,65% dan *resource* untuk sistem sebesar 0,27%. Rekomendasi yang diberikan diperoleh dari hasil proses bisnis yang dilakukan perbaikan menggunakan *tools* BPI.

7.2 Saran

Di bawah ini ialah sebagian saran yang dapat dilakukan saat penelitian berikutnya

1. Model proses bisnis bisa diteruskan dengan riset lebih mendalam, lebih dulu memastikan proses bisnis utama dan proses bisnis pendukung yang ada didalam humas universitas mataram.
2. Melakukan simulasi proses bisnis dengan memperkirakan bayaran (cost).
3. Melaksanakan simulasi hingga tingkat Calender Analysis supaya diperoleh hasil lebih kompleks.
4. Hasil dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk meningkatkan sistem informasi yang bisa membantu berjalannya proses bisnis yang ada.

8. DAFTAR PUSTAKA

- Larasati, S.D., Wicaksono, S.A., Wardani, N.H., 2017. Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, Vol.1, No.11, hlm.1425-1432, November.
- Alwi, A. R., 2016. IMPLEMENTASI ENTERPRISE ARCHITECTURE ZACHMAN FRAMEWORK DAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT PADA SISTEM INFORMASI PEMASARAN. *SI Universitas Brawijaya*.
- Nanda, F.R., Tolle, H., Priharsari, D., 2020. Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus : Bidang Usaha Perikanan Lele di PT. MaksPlus Utama Indonesia), Vol. 4, No.10, hlm 3354-3372
- Arimurti, N. R., 2017. S1 Universitas Brawijaya. *ANALISIS PROSES BISNIS PADA KB DAN TK PERMATA IMAN MALANG MENGGUNAKAN BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT FRAMEWORK*.
- Bizagi, 2013. Bizagi Process Modeler User's Guide. [pdf]
- Weske, Mathias., 2012. Business Process Management Concepts Languages Architectures. New york: Springer.
- Faizal Ilham Achmad, R. G. P. L., 2016. BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT UNTUK PROSES PENJUALAN, PRODUKSI DAN PEMBELIAN DI CV. CAHAYA. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Volume 4.
- Achmad, F.I., Rispianda, Liansari, G.P., 2016. Business Process Improvement Untuk Proses Penjualan, Produksi dan Pembelian di CV. Cahaya Abadi Teknik. *Jurnal Online Institut Teknologi Nasional Bandung*, Vol.4, No.01, Januari.
- Harrington, H.J., 1991. Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness. New York: McGraw-Hill.
- Boehm, B. W., Seven, M. J., and Watson, R. A. 1971. Interactive problem solving--An experimental study of "lockout" effects. In *Proceedings of the Spring Joint Computer Conference*, vol. 38. AFIPS Press, Reston, Va., pp. 205-210.
- Heryanto, D., 2018. BUSINESS PROCESS MODEL AND NOTATION (BPMN) DONAT MADU CIHANJUANG. *Jurnal Sekolah Tinggi Teknik Garut*, Vol.1, No.1.
- Reza, M., 2015. Perbaikan Proses Bisnis pada Usaha Kecil Menengah Nutrity menggunakan Metode Business Process Improvement.