

**ANALISIS DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS MENGGUNAKAN
METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI)*
FRAMEWORK (STUDI KASUS BIDANG PENGEMBANGAN
PRODUK PARIWISATA DINAS PARIWISATA KOTA BATU)**

SKRIPSI

Disusun oleh:
Indra Fahrizal
NIM: 145150400111076



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
JURUSAN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2017

PENGESAHAN

ANALISIS DAN PERBAIKAN PROSES BISNIS DENGAN METODE *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI) FRAMEWORK* (STUDI KASUS BIDANG PENGEMBANGAN PRODUK PARIWISATA DINAS PARIWISATA KOTA BATU)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Disusun Oleh :

Indra Fahrizal

NIM: 145150400111076

Skripsi ini telah diuji dan dinyatakan lulus pada
26 Juli 2018

Telah diperiksa dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ismiarta Aknuranda, S.T, M.Sc, Ph.D

NIK: 201006 740719 1 001

Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom.

NIP: 19760619 200604 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Sistem Informasi

Herman Tolle, Dr. Eng., S.T, M.T

NIP: 19740823 200012 1 001

IDENTITAS TIM PENGUJI

1. Alfi Nur Rusydi, S.Si., M.Sc. (ke I) * ketua majelis
NIK. 2016078804121001
2. Andi Reza Perdanakusuma , S.Kom., M.MT. (ke I) * ketua majelis
NIK. 2016078611281001
Diganti oleh: Alfi Nur Rusydi, S.Si., M.Sc.
3. Niken Hendrakusma Wardani, S.Kom., M.Kom. (ke II)
NIK. 2016069006212001



PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 26 Juli 2018



Indra Fahrizal

NIM: 145150400111076

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Indra Fahrizal
NIM : 145150400111076
Prodi : Sistem Informasi
Alamat di Malang : Jl. Jombang Gang 3 no. 22 Klojen, Malang
Alamat Asal : Jl. Melati 3 No. 53 Cengkareng Indah Jakarta Barat
No. Telp : 087899664828
Email : indrafahrizall@gmail.com
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 14 Januari 1996

Pendidikan

2002 – 2008	SDK Seraphine Bakti Utama
2008 – 2011	SMP Negeri 45 Jakarta
2011 – 2014	SMA Negeri 112 Jakarta
2014 – 2018	S1 Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb. Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah subhanahu wa ta'ala atas segala limpahan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat dikerjakan dengan lancar dan terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata satu (S1) Sarjana Komputer dari jurusan Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM), Universitas Brawijaya.

Dalam pengerjaan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang turut membantu dalam proses pengerjaan, sehingga dapat diselesaikan dengan lancar. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Wayan Firdaus Mahmudy, S.Si, M.T, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universtias Brawijaya.
2. Bapak Dr.Eng. Herman Tolle, S.T., M.T selaku Ketua Jurusan Sistem Inforamsi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
3. Bapak Suprpto , S.T, M.T selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya
4. Bapak Ismiarta Aknuranda, S.T, M.Sc, Ph.D dan Bapak Nanang Yudi Setiawan, S.T., M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, motivasi dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak, Ibu dosen serta segenap staff dan karyawan yang telah mendidik dan membantu penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Brawijaya.
6. Ibu Rubiati S.Sos M.A.P. selaku Kepala Seksi Usaha Jasa dan Sarana Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu yang telah berkenan menjadi narasumber wawancara dan membantu dalam memperoleh data penelitian ini.
7. Bapak Imam Saptono, Ibu Nurchaya Chairani, selaku kedua orangtua tercinta serta kakak dan adik-adik yang tiada henti memberikan semangat, dukungan dan doa yang tiada henti.
8. Sabil Prihastomo S., Yusuf Adi Wicaksono , Akbar Noegrahing S.M, Luthfi Abdul Basith, M. Bayu Aji, Mashudul Ikhsan serta teman-teman seperjuangan di PPM terutama angkatan 2014.
9. Teman-teman santri Pondok Pesantren Mahasiswa Malang Raya dan seluruh teman-teman Jazomers, yang tidak hentinya memberikan dukungan dan semangat.
10. Keluarga Besar Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Brawijaya angkatan 2014, yang telah menjadi keluarga terbaik selama masa perkuliahan

11. Semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan pada skripsi yang disusun oleh penulis, sehingga mohon maaf apabila terdapat penulisan yang kurang tepat. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak umum guna mendukung kemajuan ilmu terkhusus pada bidang pendidikan. Wassalamualaikum Wr. Wb.

Malang, 26 Juli 2018

Penulis

indrafahrizall@gmail.com



ABSTRAK

Bidang Pengembangan Produk Pariwisata pada Dinas Pariwisata Kota Batu memiliki 6 proses bisnis, antara lain Sertifikasi Usaha Wisata untuk Hotel & Resto, Pendataan Usaha Jasa & Sarana Pariwisata, Koordinasi Percepatan Desa Wisata, Koordinasi Pengembangan Produk Pariwisata, Anugerah Wisata Jawa Timur & Festival Makanan Khas, dan Kajian Pengembangan Desa Wisata. Dalam menjalankan proses bisnis terdapat kendala seperti target waktu pengumpulan data usaha pariwisata tidak tercapai sehingga menghambat pelaksanaan proses selanjutnya, administrasi yang masih *paper-based* menyebabkan sering terjadi hilangnya data. Oleh karena itu harus dilakukan analisis dan pemodelan proses bisnis yang diharapkan dapat memberikan saran berupa rekomendasi perbaikan proses bisnis yang bisa menjadikan proses lebih efektif dan efisien. Pada penelitian ini menggunakan metode *Business Process Improvement* dari fase 1: *organizing for improvement* sampai fase 3: *streamlining*. Setelah dilakukan perbaikan proses bisnis dengan teknik otomasi dan eliminasi proses didapatkan hasil dari simulasi, yaitu selisih waktu terendah terdapat pada proses bisnis rekomendasi pembuatan laporan akhir yang berkurang sebanyak 1 hari 6 jam 10 menit atau 14,70%, dan selisih waktu tertinggi terdapat pada proses pengambilan data usaha & jasa sarana pariwisata yang berkurang sebanyak 12 hari 5 jam 20 menit atau 56,07%. Maka dapat disimpulkan bahwa proses bisnis rekomendasi lebih efisien karena memiliki waktu penyelesaian yang lebih singkat dibandingkan proses bisnis yang saat ini berjalan pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu.

Kata kunci: perbaikan proses bisnis, BPI, proses bisnis, *Streamlining*, BPMN

ABSTRACT

Tourism Product Development Division of Batu City Tourism Office has 6 business processes; there is Business Travel Certification for Hotel & Restaurant, Services & Tourism Facilities Data Collection, Coordination in Tourism Village Acceleration, Coordination in Tourism Product Development, and East Java Tourism Awards & Characteristically Food Festival, and Tourism Village Development Study. In running the business process there is a trouble such as deadline business data target that not achieved so that it will holding up the next implementation process, administration still paper-based that usually cause losing data. So that must be analysis and business modeling process that can make the process more effective and efficient. In this research used Business Process Improvement method from phase 1: organizing for improvement until phase 3: streamlining. After the business process has been corrected with automation technic and elimination process it come with a result from simulation, there are the lowest time different is in recommendation business process, the making of the final report decrease as much as 1 day 6 hours 10 minutes or 14,70%, and the highest time different is in the process of Services & Tourism Facilities Data Collection that decrease as much as 12 days 5 hours 20 minutes or 56,07%. So, can be concluded that the recommendation business process more efficient because have little time completion compared to business process that runs now in Tourism Product Development Division of Batu City Tourism Office

Keywords: *business process improvement, BPI, business process, Streamlining, BPMN.*

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat.....	3
1.5 Batasan masalah	4
1.6 Sistematika pembahasan.....	4
BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN	6
2.1 Kajian Pustaka	6
2.2 Dinas Pariwisata Kota Batu	7
2.2.1 Visi dan Misi	7
2.2.3 Struktur Organisasi.....	8
2.3 Proses Bisnis.....	9
2.3.1 Proses Bisnis Efektif dan Efisien	9
2.4 <i>Business Process Improvement (BPI)</i>	9
2.4.1 Tujuan BPI	10
2.4.2 <i>Executive Improvement Team (EIT)</i>	10
2.4.3 Fase-Fase BPI.....	10
2.5 Pemodelan Proses Bisnis	15
2.5.1 <i>Business Process Modelling Notation (BPMN)</i>	16
2.6 Simulasi Proses Bisnis	26

2.6.1 Bizagi Modeler	26
BAB 3 METODOLOGI	28
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian	28
3.2.1 Studi Literatur	29
3.2.2 Pengumpulan Data.....	29
3.2.3 Pemilihan Proses Bisnis.....	30
3.2.4 Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis	30
3.2.5 Rekomendasi Proses Bisnis	31
3.2.6 Simulasi Proses Bisnis.....	31
3.2.7 Kesimpulan dan Saran.....	31
BAB 4 ANALISIS DAN PEMODELAN PROSES BISNIS.....	32
4.1 Identifikasi Organisasi.....	32
4.1.1 Lingkungan Organisasi	32
4.2 Analisis Proses Bisnis	32
4.2.2 Pemilihan Proses Bisnis.....	33
4.3 Pemodelan Proses Bisnis	34
4.3.2 Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	34
4.3.3 Proses Bisnis Pengambilan Data	41
4.3.4 Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir.....	47
4.4 Evaluasi Proses Bisnis.....	52
4.4.1 Identifikasi Permasalahan Proses Bisnis	52
4.4.2 Analisis Aktivitas.....	53
4.5 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis.....	60
BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS	67
5.1 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi (<i>To-Be</i>).....	67
5.1.1 Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (Rekomendasi)	67
5.1.2 Proses Bisnis Pengambilan Data (rekomendasi).....	73
5.1.3 Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)	79
BAB 6 SIMULASI proses bisnis.....	85
6.1 Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data.....	85

6.1.1 Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Saat Ini (<i>As-Is</i>).....	85
6.1.2 Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Rekomendasi (<i>To-Be</i>)	87
6.1.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Saat Ini (<i>As-Is</i>) dan Rekomendasi (<i>To-Be</i>).....	89
6.2 Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data.....	91
6.2.1 Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data Saat Ini (<i>As-Is</i>)	91
6.2.2 Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data Rekomendasi (<i>To-Be</i>).....	93
6.2.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data Saat Ini (<i>As-Is</i>) dan Rekomendasi (<i>To-Be</i>)	95
6.3 Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir	96
6.3.1 Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir Saat Ini (<i>As-Is</i>).....	96
6.3.2 Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir rekomendasi (<i>To-Be</i>).....	98
6.3.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir Saat Ini (<i>As-Is</i>) dan Rekomendasi (<i>To-Be</i>).....	100
BAB 7 PENUTUP	102
7.1 Kesimpulan.....	102
7.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN A HASIL SIMULASI PROSES BISNIS	105
A.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (<i>As-Is</i>)	105
A.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (<i>To-Be</i>).....	107
A.3 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data (<i>As-Is</i>).....	108
A.4 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data (<i>To-Be</i>)	110
A.5 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (<i>As-Is</i>)	112
A.6 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (<i>To-Be</i>)	113
LAMPIRAN B WAWANCARA PRIORITAS BISNIS	115
LAMPIRAN C PERSETUJUAN PERBAIKAN PROSES BISNIS	116
LAMPIRAN D HASIL WAWANCARA	119

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tipe Elemen <i>Events</i>	17
Tabel 2.2 Tipe Elemen <i>Activities</i>	21
Tabel 2.3 Tipe Elemen <i>Gateway</i>	22
Tabel 2.4 Tipe Elemen <i>Artefacts</i>	24
Tabel 2.5 Tipe Elemen <i>Connecting Objects</i>	25
Tabel 2.6 Tipe Elemen <i>Swimlanes</i>	26
Tabel 4.1 Prioritas Proses Bisnis.....	33
Tabel 4.2 Deskripsi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	34
Tabel 4.3 Identifikasi Aktor Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	35
Tabel 4.4 Deskripsi Task Proses Bisnis pada Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	38
Tabel 4.5 Deskripsi Proses Bisnis Pengambilan Data	41
Tabel 4.6 Identifikasi Aktor Proses Bisnis Pengambilan Data	41
Tabel 4.7 Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis pada Proses Bisnis Pengambilan Data	44
Tabel 4.8 Deskripsi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir	47
Tabel 4.9 Identifikasi Aktor Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir	48
Tabel 4.10 Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis pada Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir	50
Tabel 4.11 Permasalahan Proses Bisnis	52
Tabel 4.12 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	54
Tabel 4.13 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengambilan Data.....	56
Tabel 4.14 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir	59
Tabel 4.15 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	61
Tabel 4.16 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pengambilan Data.....	62
Tabel 4.17 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir	64
Tabel 5.1 Deskripsi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	67
Tabel 5.2 Perbaikan Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	67

Tabel 5.3 Deskripsi Aktivitas Proses pada Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (rekomendasi).....	71
Tabel 5.4 Deskripsi Proses Bisnis Pengambilan Data (rekomendasi)	73
Tabel 5.5 Proses Bisnis Rekomendasi Pengambilan Data.....	74
Tabel 5.6 Deskripsi Aktivitas Proses pada Proses Bisnis Pengambilan Data (rekomendasi)	78
Tabel 5.7 Deskripsi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi).....	79
Tabel 5.8 Proses Bisnis Rekomendasi Pembuatan Laporan Akhir	81
Tabel 5.9 Deskripsi Aktivitas Proses pada Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)	83
Tabel 6.1 Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (awal)	85
Tabel 6.2 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (awal)	87
Tabel 6.3 Pemanfaatan Sumber Daya Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (rekomendasi)	87
Tabel 6.4 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (rekomendasi).....	89
Tabel 6.5 Perbandingan Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	89
Tabel 6.6 Perbandingan Hasil Waktu Simulasi pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	90
Tabel 6.7 Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Pengambilan Data (awal).....	91
Tabel 6.8 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pengambilan Data (awal)	91
Tabel 6.9 Pemanfaatan Sumber Daya Pengambilan Data (rekomendasi)	93
Tabel 6.10 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pengambilan Data (rekomendasi).....	93
Tabel 6.11 Perbandingan Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Pengambilan Data	95
Tabel 6.12 Perbandingan Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pengambilan Data	95
Tabel 6.13 Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Pembuatan Laporan Akhir (awal).....	96
Tabel 6.14 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pembuatan Laporan Akhir (awal).	98
Tabel 6.15 Pemanfaatan Sumber Daya Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)	98

Tabel 6.16 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi) 100

Tabel 6.17 Perbandingan Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Pembuatan Laporan Akhir 100

Tabel 6.18 Perbandingan Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pembuatan Laporan Akhir 101



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Batu	8
Gambar 2.2 Fase-Fase BPI.....	10
Gambar 2.3 Prioritas Proses bisnis.....	11
Gambar 2.4 <i>Value-Added Assesment</i>	13
Gambar 2.5 BPMN: Kategori Elemen.....	16
Gambar 3.1 Metode Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Diagram Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data.....	37
Gambar 4.2 Diagram Proses Bisnis Pengambilan Data.....	43
Gambar 4.3 Diagram Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir	49
Gambar 5.1 Diagram Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data rekomendasi.....	70
Gambar 5.2 Diagram Proses Bisnis Pengambilan Data (rekomendasi)	77
Gambar 5.3 Diagram Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir	80
Gambar 6.1 Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Awal	86
Gambar 6.2 Simulasi pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Rekomendasi.....	88
Gambar 6.3 Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data Awal	92
Gambar 6.4 Simulasi pada Proses Pengambilan Data Rekomendasi.....	94
Gambar 6.5 Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir saat ini.....	97
Gambar 6.6 Simulasi pada Proses Pembuatan Laporan Akhir rekomendasi.....	99

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pada umumnya setiap organisasi memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas kinerja serta produktifitasnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka suatu organisasi harus memiliki proses bisnis yang baik. Proses bisnis merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam koordinasi di dalam lingkungan organisasi dan lingkungan teknis. Kegiatan ini bertujuan untuk mewujudkan tujuan bisnis (Weske, 2012). Dengan diterapkannya proses bisnis yang baik dan benar maka kegiatan yang berjalan di dalam suatu organisasi atau perusahaan akan menjadi lebih efektif dan efisien.

Dinas Pariwisata Kota Batu adalah instansi yang berwenang dalam memberikan informasi mengenai keberadaan potensi dan daya tarik wisata Kota Batu sekaligus memasarkannya. Dengan adanya otonomi daerah yang segala kewenangannya ada di daerah sehingga Dinas Pariwisata Kota Batu dituntut untuk bisa lebih efektif dalam memasarkan potensi – potensi wisata Kota Batu sebagai aset daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan mempertahankan citra Kota Batu sebagai kota pariwisata. Untuk itu pihak Dinas Pariwisata Kota Batu harus mempunyai kemampuan untuk menciptakan dan meningkatkan suatu strategi promosi yang jitu untuk menarik lebih banyak wisatawan dan mempertahankan citra Kota Batu sebagai kota pariwisata.

Dinas Pariwisata Kota Batu memiliki bidang-bidang yang membantu tercapainya tujuan perusahaan sesuai tugas masing-masing, dan salah satu bidang dari Dinas Pariwisata Kota Batu merupakan Bidang Pengembangan Produk Pariwisata. Bidang Pengembangan Produk Pariwisata pada Dinas Pariwisata Kota Batu salah satunya berfungsi sebagai bagian yang menyerap informasi jumlah kunjungan wisatawan lokal maupun luar negeri yang berkunjung ke Kota Batu yang didapatkan dengan mengambil data dari setiap jasa pariwisata yang ada di Kota Batu.

Proses bisnis pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu ini belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan benar. Masih terdapat beberapa permasalahan yang berpotensi mengganggu jalannya proses bisnis yaitu seperti keluhan dari Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata yang mengatakan bahwa proses bisnis pengumpulan data usaha pariwisata sering kali berjalan tidak sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan, yang awalnya 1 bulan bertambah menjadi 3 bulan, sehingga dapat menghambat pelaksanaan proses bisnis yang lain. Proses bisnis yang dijalankan juga masih ada yang memiliki aktivitas manual yang dapat memperlambat proses, seperti kegiatan administrasi pada Dinas Pariwisata Kota Batu yang masih *paper-based* yang berdampak dokumen tidak tersip dengan baik sehingga proses yang berjalan memakan banyak waktu dan seringkali terjadi masalah kehilangan data.

Untuk mengidentifikasi masalah ini perlu dilakukan evaluasi pada proses bisnis yang berjalan di Dinas Pariwisata Kota Batu. Guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terkait proses bisnis maka diperlukan pemodelan proses bisnis (Weske, 2012). Hasil analisis ini diharapkan dapat diselesaikan melalui perbaikan proses bisnis sehingga waktu pelayanan kepada masyarakat bisa berjalan lebih efisien dan optimal.

Dalam melakukan perbaikan proses bisnis diperlukan adanya pemodelan proses agar seluruh stakeholder mengetahui gambaran secara umum proses bisnis yang sedang berjalan saat ini, setelah itu dilakukan evaluasi untuk mengetahui permasalahan yang ada pada proses bisnis kemudian dapat dianalisis proses mana yang akan diperbaiki. Dalam melakukan perbaikan proses bisnis diperlukan sebuah metode yang dapat membantu melakukan perbaikan. Salah satu metode yang dapat digunakan merupakan metode *Business Process Improvement*. *Business Process Improvement* atau BPI merupakan kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat peningkatan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya (Harrington, 1991). Pemberian rekomendasi proses bisnis diberikan berdasarkan hasil evaluasi dan dibantu oleh 12 *streamlining tools* dari BPI yang bertujuan untuk meminimalkan proses bisnis yang ada.

Simulasi proses bisnis membantu dalam memahami, menganalisis, dan merancang proses. Dengan menggunakan simulasi, proses yang dirancang (ulang) dapat dievaluasi dan dibandingkan. Simulasi memberikan estimasi kuantitatif dari dampak yang mungkin terjadi pada desain proses terhadap kinerja proses dan pilihan yang didukung secara kuantitatif untuk desain terbaik dapat dibuat.

Dalam melakukan pengukuran kinerja model proses bisnis dapat dilakukan simulasi proses bisnis. Simulasi proses bisnis membantu dalam memahami, menganalisis, dan merancang proses. Dengan menggunakan simulasi, proses yang dirancang (ulang) dapat dievaluasi dan dibandingkan sehingga memberikan estimasi kuantitatif dari dampak yang mungkin terjadi pada desain proses terhadap kinerja proses (Jansen-Vullers & Netjes, 2006). Hasil simulasi juga digunakan untuk mengetahui selisih waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan proses antara sebelum dilakukan perbaikan dan setelah dilakukan perbaikan. Berdasarkan permasalahan dan fakta yang telah diuraikan, maka penulis melakukan penelitian dalam perbaikan proses bisnis dengan metode *Business Process Improvement (BPI)*, sehingga dapat ditarik judul untuk penelitian ini, yaitu "Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode *Business Process Improvement (BPI) Framework* (Studi Kasus Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu)".

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, maka rumusan masalah yang dapat dikaji adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model proses bisnis yang ada di Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu?
2. Bagaimana hasil evaluasi proses bisnis saat ini pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu?
3. Bagaimana proses bisnis rekomendasi pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu?
4. Bagaimana perbandingan waktu eksekusi antara proses bisnis awal dengan proses bisnis rekomendasi ?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian yang akan dilakukan ini terdapat 2 jenis, tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum dari penelitian ini adalah melakukan analisis dan perbaikan proses bisnis pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu sehingga dapat menghasilkan rekomendasi model proses bisnis yang lebih baik dari sebelumnya. Sedangkan tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Memodelkan proses bisnis yang sedang berjalan saat ini di Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu?
2. Mengevaluasi proses bisnis saat ini pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu
3. Memodelkan aktivitas yang akan diperbaiki menggunakan metode BPI pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu
4. Membandingkan hasil simulasi proses bisnis sebelum dilakukan perbaikan dan setelah dilakukan perbaikan pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang diharapkan dapat dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan analisis dan pemodelan proses bisnis.
2. Bagi Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu, dapat memperbaiki proses bisnis yang dijalankan sehingga dapat membuat proses bisnis yang berjalan lebih efektif dan efisien.
3. Bagi masyarakat, dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan dan wawasan mengenai analisis dan pemodelan proses bisnis pada suatu perusahaan.

1.5 Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, terdapat beberapa batasan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Penelitian hanya dilakukan dalam ruang lingkup Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu.
2. Dari 5 fase yang ada pada metode BPI, penelitian ini hanya mencakup pada fase pertama sampai dengan ketiga, yaitu fase *organizing for improvement*, *understanding the process*, dan *streamlining*. Penelitian ini tidak mencakup fase *measurement and controls*, juga *continuous improvement*, karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperbaiki proses bisnis yang berjalan saat ini, dan tidak sampai dengan mengontrol proses secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan.
3. Perbaikan proses bisnis hanya dilakukan untuk proses bisnis yang memiliki nilai urgensi terbesar saat dilakukan pemilihan proses bisnis.
4. Simulasi proses bisnis dilakukan hanya pada 3 level yaitu *process validation*, *time analysis*, dan *resource analysis* tanpa memperhitungkan biaya.

1.6 Sistematika pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Memuat latar belakang, rumusan masalah, rumusan hipotesis, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI

Menguraikan tentang dasar teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas dan referensi penelitian terdahulu yang memiliki topik serupa untuk dijadikan sebagai acuan dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan di bahas pada penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Menejelaskan tentang metode penelitian yang diterapkan pada skripsi ini.

BAB IV ANALISIS DAN PEMODELAN PROSES BISNIS

Menganalisis proses bisnis dan memodelkan proses bisnis yang sudah diterapkan pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu.

BAB V REKOMENDASI PERBAIKAN PROSES BISNIS

Membuat rekomendasi model perbaikan dari proses bisnis dengan menggunakan metode BPI.

BAB VI SIMULASI MODEL PROSES BISNIS

Menjalankan simulai model proses bisnis saat ini yang ada pada BAB IV dan model proses bisnis rekomendasi yang ada pada BAB V untuk dapat dianalisis hasil dari kedua model proses bisnis tersebut.

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

Menjelaskan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian dari penulis untuk pengembangan yang bisa diterapkan untuk kedepannya



BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

2.1 Kajian Pustaka

Kajian pustaka yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian terdahulu yang membahas tentang perbaikan dan pemodelan proses bisnis Merlien (2017) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis dengan menggunakan Teknik ESIA (Studi Kasus: Bidang Produksi PT. XYZ)” membahas mengenai permasalahan yang ada pada proses bisnis produksi di PT. XYZ memiliki permasalahan tidak mempunyai aktifitas untuk memprediksi penyimpanan, selain itu media penyimpanan yang dimiliki juga terbatas. Hal ini mengakibatkan menurunnya kualitas produk sebanyak 35%. Untuk meminimalkan risiko ini perusahaan menitipkan produknya ke tempat penyimpanan pada unit lain, hal ini memerlukan waktu yang lebih untuk mencari informasi penyimpanan dan pengiriman produk ke unit lain yang tersedia.

Peneliti melakukan pengumpulan data dari proses bisnis saat ini untuk mengetahui alur, waktu siklus, input, output, dan kebutuhan pelanggan proses bisnis, kemudian dilakukan analisis *streamlining* sesuai dengan metode *streamlining* BPI. Terdapat 12 *streamlining tools* untuk meningkatkan kinerja dan kualitas proses dengan menyederhanakan aktivitas atau mengurangi aktivitas-aktivitas yang kurang diperlukan. Setelah dilakukan analisis, peneliti memodelkan proses bisnis rekomendasi serta membuat SOP proses bisnis rekomendasi. Kemudian dilakukan simulasi untuk mengetahui efisiensi, waktu siklus, dan jumlah aktivitas proses bisnis saat ini dan proses bisnis rekomendasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya rekomendasi perbaikan proses bisnis menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)* dapat membuat proses lebih efisien dengan berkurangnya waktu siklus dan jumlah aktivitas proses bisnis.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Reza (2015) dengan judul “Perbaikan Proses Bisnis Pada Usaha Kecil Menengah Nutrity Menggunakan Metode *Business Process Improvement*” membahas tentang Usaha Kecil Menengah Nutrity (UKM Nutrity) yang berlokasi di Ciparay masih belum terdapat standarisasi proses dalam proses produksi, sehingga mengakibatkan hasil produk yang berubah-ubah (tidak tetap). Selain itu, belum adanya prosedur pelaksanaan proses produksi yang mengakibatkan karyawan tidak dapat melakukan pekerjaan sendiri dengan benar sehingga peneliti menggunakan rancangan usulan proses bisnisnya dengan metode BPI dengan melakukan analisis aktivitas dan 12 *streamlining tools* untuk menyederhanakan prosesnya.

Berdasarkan penelitian-penelitian diatas maka penulis menggunakan metode *Business Process Improvement* pada penelitian ini karena proses bisnis pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu perlu dilakukan analisis dan perbaikan proses bisnis agar dapat memberikan rekomendasi proses bisnis yang lebih baik.

2.2 Dinas Pariwisata Kota Batu

Dinas Pariwisata Kota Batu adalah instansi yang berwenang dalam memberikan informasi mengenai keberadaan potensi dan daya tarik wisata Kota Batu sekaligus memasarkannya. Apalagi dengan adanya otonomi daerah dimana segala kewenangan ada di daerah sehingga Dinas Pariwisata Kota Batu dituntut untuk bisa lebih efektif dalam memasarkan potensi – potensi wisata Kota Batu sebagai aset daerah untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan mempertahankan citra Kota Batu sebagai kota pariwisata. Untuk itu pihak Dinas Pariwisata Kota Batu harus mempunyai kemampuan untuk menciptakan dan meningkatkan suatu strategi promosi yang jitu untuk dapat menarik lebih banyak wisatawan dan mempertahankan citra Kota Batu sebagai kota pariwisata

2.2.1 Visi dan Misi

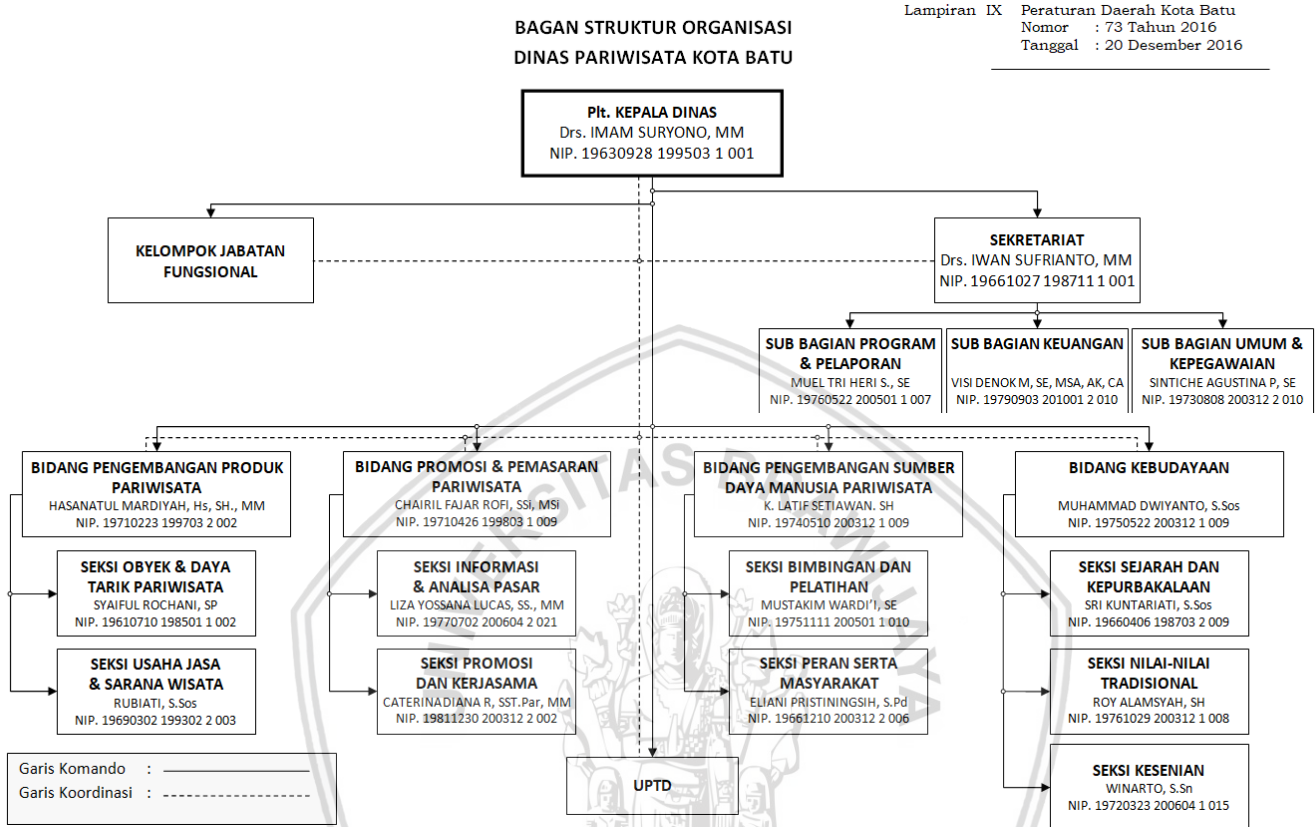
Visi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu adalah terwujudnya Kota Wisata Batu sebagai kota kepariwisataan Internasional.

Untuk mewujudkan visi dengan substansi yang telah dijelaskan diatas, maka Misi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Batu adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produk pariwisata yang berwawasan lingkungan
2. Meningkatkan SDM yang berkompetensi yang mampu bersaing di tingkat global
3. Mengembangkan desa/kelurahan menjadi desa wisata yang berbasis potensi dan masyarakat
4. Membangun hubungan kerjasama yang baik dengan stakeholders pariwisata baik di tingkat regional, nasional dan internasional
5. Melakukan promosi pariwisata secara kontinyu, nasional maupun internasional

2.2.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Batu dapat dilihat dari Gambar 2.1



Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Pariwisata Kota Batu

Sumber: Dinas Pariwisata Kota Batu (2017)

2.3 Proses Bisnis

Proses bisnis adalah suatu kumpulan aktivitas atau pekerjaan terstruktur yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu atau yang menghasilkan produk atau layanan demi meraih tujuan tertentu. Menurut Weske (2012) bahwa proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas yang dibentuk yang saling bekerjasama dalam sebuah organisasi dan lingkungan teknis. Kegiatan ini bersama-sama mewujudkan suatu tujuan bisnis. Setiap proses bisnis dijalankan oleh satu organisasi, tetapi dapat berinteraksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain.

Terdapat tiga jenis proses bisnis, antara lain proses manajemen, proses operasional dan proses pendukung. Proses manajemen, yakni proses yang mengendalikan operasional dari sebuah sistem, contohnya semisal Manajemen Strategis. Proses operasional, yakni proses yang meliputi bisnis inti dan menciptakan aliran nilai utama, contohnya semisal proses pembelian, manufaktur, pengiklanan dan pemasaran, dan penjualan. Proses pendukung, yang mendukung proses inti, contohnya akunting, rekrutmen, dan pusat bantuan

2.3.1 Proses Bisnis Efektif dan Efisien

Efektif berarti suatu tujuan dapat dicapai atau membawa suatu hasil, sedangkan efisien berarti tepat dalam melakukan sesuatu dengan tidak membuang waktu, biaya, dan sumber daya (KBBI, 2017).

Proses bisnis yang efektif merupakan proses bisnis yang tujuannya tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Sedangkan proses bisnis yang efisien merupakan proses bisnis yang dilakukan dengan tepat, dapat mengoptimalkan waktu, biaya dan sumber daya

2.4 Business Process Improvement (BPI)

Business Process Improvement atau BPI merupakan suatu kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnis nya. BPI memberikan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (*streamlining*) proses bisnis, dengan memberi jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi akan mendapatkan output yang lebih baik dari sebelumnya (Harrington, 1991).

BPI atau perbaikan proses bisnis perlu dilakukan karena terdapat (Harrington, 1991):

1. Masalah atau komplain pelanggan eksternal,
2. Masalah atau komplain pelanggan internal,
3. Proses yang membutuhkan biaya tinggi,
4. Siklus suatu proses memakan waktu yang cukup lama,

5. Cara menjalankan proses yang lebih baik,
6. Teknologi baru yang tersedia untuk menjalankan proses, dan
7. Arahan manajemen berdasarkan dari minat manajer sendiri untuk memakai metodologi tersebut.

2.4.1 Tujuan BPI

Tujuan utama dari BPI adalah untuk memastikan bahwa organisasi memiliki proses bisnis yang (Harrington, 1991):

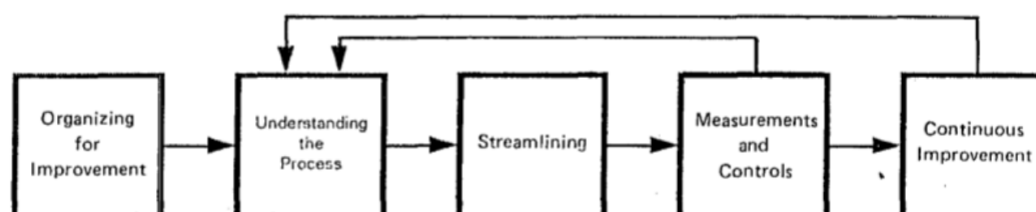
1. Dapat mengeliminasi atau mengurangi kesalahan-kesalahan,
2. Minimalisir waktu tunggu (delay),
3. Maksimalisasi penggunaan aset,
4. Memberikan pemahaman dan memudahkan penggunaan,
5. Dekat dengan pelanggan internal maupun eksternal,
6. Kemampuan adaptif terhadap keinginan pelanggan,
7. Memberikan perusahaan keuntungan yang kompetitif, dan
8. Menghilangkan kelebihan-kelebihan pengeluaran.

2.4.2 Executive Improvement Team (EIT)

Executive Improvement Team (EIT) merupakan tim yang melakukan perbaikan proses bisnis. EIT dipimpin oleh kepala unit dalam departemen tertentu dan orang yang membantu melakukan perbaikan proses bisnis (Harrington, 1991). Dalam penelitian ini, peneliti yang akan melakukan perbaikan proses bisnis dan dipimpin oleh Kepala Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu.

2.4.3 Fase-Fase BPI

Terdapat 5 fase dalam *Business Process Improvement*, namun dalam penelitian hanya digunakan 3 fase, yaitu *Organizing for Improvement*, *Understanding the Process*, *Streamlining* dan tidak mencakup fase *Measurement and Control* dan *Continuous Improvement*.



Gambar 2.2 Fase-Fase BPI

Sumber: Harrington (1991)

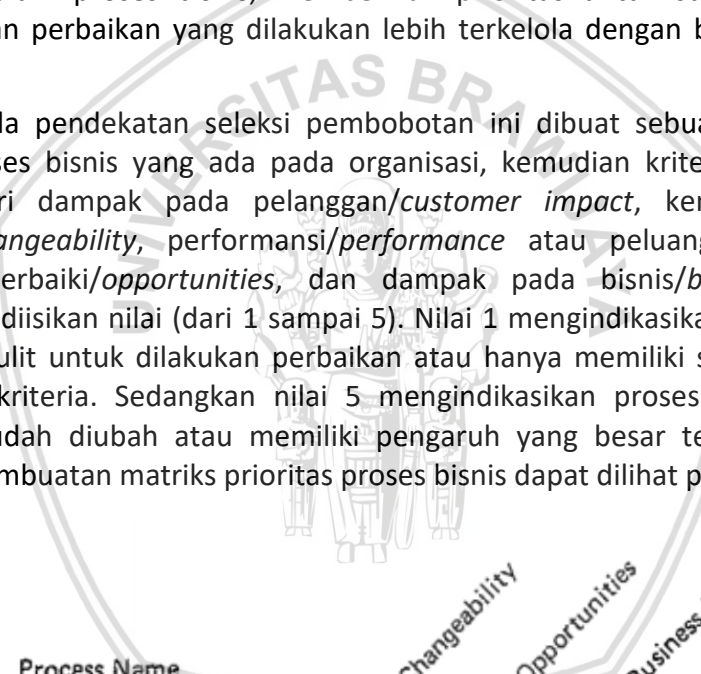
2.4.3.1 Organizing for Improvement

Fase ini merupakan fase pertama dalam perbaikan proses bisnis. Tujuan dari fase ini merupakan menentukan proses bisnis mana yang akan dilakukan perbaikan menggunakan pendekatan yang telah disediakan oleh BPI.

Pemilihan Proses Bisnis

Dalam melakukan pemilihan proses bisnis yang akan diperbaiki, dilakukan prioritas proses bisnis menggunakan pendekatan dari BPI yaitu pendekatan seleksi pembobotan. Pendekatan seleksi pembobotan ini menentukan prioritas perbaikan proses bisnis berdasarkan nilai dalam aspek dampak pada pelanggan, kemudahan untuk diubah, performansi atau peluang proses bisnis dapat diperbaiki, dan dampak pada bisnis. Pendekatan ini relatif mudah digunakan untuk memilih proses bisnis, pendekatan ini juga lebih fokus pada masalah yang penting dalam proses bisnis, memberikan prioritas untuk sumber daya dan memastikan perbaikan yang dilakukan lebih terkelola dengan baik (Harrington, 1991)

Pada pendekatan seleksi pembobotan ini dibuat sebuah matriks yang berisi proses bisnis yang ada pada organisasi, kemudian kriteria penilaiannya terdiri dari dampak pada pelanggan/*customer impact*, kemudahan untuk diubah/*changeability*, performansi/*performance* atau peluang proses bisnis dapat diperbaiki/*opportunities*, dan dampak pada bisnis/*business impact*. Kemudian diisikan nilai (dari 1 sampai 5). Nilai 1 mengindikasikan bahwa proses tersebut sulit untuk dilakukan perbaikan atau hanya memiliki sedikit pengaruh terhadap kriteria. Sedangkan nilai 5 mengindikasikan proses bisnis tersebut sangat mudah diubah atau memiliki pengaruh yang besar terhadap kriteria. Contoh pembuatan matriks prioritas proses bisnis dapat dilihat pada Gambar 2.3.



Process Name	Changeability	Opportunities	Business Impact	Customer Impact	Total
Hiring Process	3	4	5	4	16
Accounts Payable	2	2	4	3	11
Engineering Change Release	5	3	5	3	16
Request for Quotations	4	4	4	3	15
Employee Appraisal Process	5	5	5	4	19
New Management Training	4	8	3	3	18

Gambar 2.3 Prioritas Proses bisnis

Sumber: Harrington (1991)

Nilai yang telah diisikan kemudian dijumlah tiap proses bisnis, kemudian proses bisnis yang memiliki jumlah nilai terbesar akan dilakukan perbaikan proses bisnis.

2.4.3.2 Understanding The Process

Pada fase kedua ini dilakukan pemahaman seluruh dimensi dari proses bisnis yang sedang berlangsung. Pemahaman proses bisnis dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Mendefinisikan proses bisnis
2. Membuat model proses bisnis, model proses bisnis dibuat dengan menggunakan notasi BPMN yang dijelaskan pada sub-bab 2.5
3. Melakukan analisis waktu proses

2.4.3.3 Streamlining

Pada fase *streamlining* dilakukan penyederhanaan proses dengan tujuan memperbaiki efisiensi, efektifitas, dan adaptabilitas dari proses bisnis. *Streamlining* merupakan inisialisasi perubahan proses bisnis sehingga tercipta proses baru yang lebih sederhana dengan pencapaian tujuan yang sama. BPI menyediakan 12 *tools* fundamental untuk perbaikan proses bisnis, antara lain (Harrington, 1991)

- 1. Bureaucracy Elimination (Eliminasi Birokrasi)**

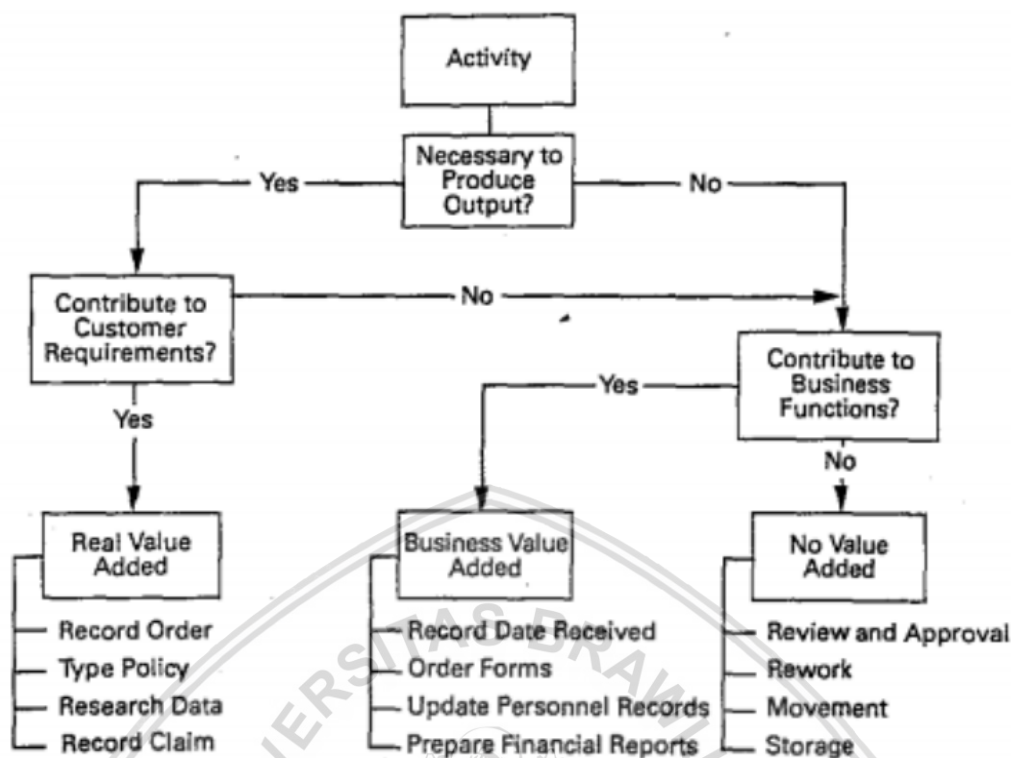
Menghilangkan pekerjaan yang bersifat administratif seperti pekerjaan, persetujuan, dan *paperwork*.

- 2. Duplication Elimination (Eliminasi Duplikasi)**

Menghilangkan aktivitas yang serupa dengan bagian dari proses lain.

- 3. Value-added Assessment (Evaluasi Nilai Tambah)**

Melakukan evaluasi pada setiap aktivitas yang ada pada proses bisnis untuk dapat mengetahui seberapa besar kontribusi aktivitas tersebut dalam mencapai kebutuhan pelanggan. Tujuan dari VAA adalah untuk mempertahankan RVA (*Real Value Added*) mengoptimasi nilai BVA (*Business Value Added*) dan eliminasi NVA (*No Value Added*). RVA adalah aktivitas yang dilakukan sesuai dengan harapan pelanggan dan dibutuhkan untuk menunjukkan output yang diharapkan oleh pelanggan. Sedangkan BVA adalah aktivitas yang dibutuhkan oleh bisnis, namun tidak memberi nilai kepada pelanggan secara langsung. Dan NVA adalah aktivitas yang tidak berkontribusi untuk pemenuhan kebutuhan pelanggan dan dapat dieliminasi tanpa harus menurunkan kualitas produksi. Pada Gambar 2.4 menjelaskan proses analisis aktivitas menggunakan VAA.



Gambar 2.4 Value-Added Assesment

Sumber: Harrington (1991)

4. **Simplification (Penyerderhanaan)**

Simplification bertujuan untuk mengurangi kompleksitas dari proses. Tingkatan, tugas, keterkaitan antar proses dapat dikurangi agar menjadi sebuah proses yang lebih mudah, mudah untuk dipelajari, dilakukan, dan dipahami

5. **Process cycle-time Reduction (Pengurangan Waktu Perputaran Proses)**

Menemukan cara untuk mengurangi waktu siklus dan meminimalkan biaya penyimpanan. Waktu siklus yang terlalu lama akan menghambat proses distribusi produk ke pelanggan dan dapat meningkatkan biaya untuk penyimpanan yang lebih lama. Kegiatan ini dilakukan dengan memberikan fokus perhatian pada siklus proses yang panjang dan aktivitas yang memperlambat proses. *Process cycle-time Reduction* dapat dilakukan dengan membuat proses paralel, mengubah urutan aktivitas, mereduksi gangguan, meningkatkan waktu proses, mereduksi perpindahan output, analisis lokasi, dan membuat prioritas.

6. **Error Proofing (Pencegahan Kesalahan)**

Metode yang membuat kita sulit untuk melakukan kesalahan dalam proses. Beberapa metode yang dapat mengurangi kesalahan yaitu contohnya meletakkan semua surat dalam amplop plastik transparan sehingga dapat

tampak jelas nama dan alamat penerima, menggunakan kertas dengan warna yang berbeda untuk representasi setiap pekerjaan, menggunakan kertas yang lebih panjang untuk memprioritaskan suatu dokumen, dll.

7. *Upgrading*

Melakukan optimasi penggunaan *tools* dan lingkungan kerja untuk meningkatkan performa proses keseluruhan. Contoh dari *upgrading* antara lain *training* karyawan yang berfungsi meningkatkan pengetahuan para karyawan dalam melaksanakan proses bisnis, penggunaan program komputer yang terbaru untuk membantu karyawan bekerja lebih efisien, atau tata ruang kantor yang sesuai dengan jenis pekerjaan yang ada

8. *Simple Language (Penyederhanaan Bahasa)*

Mengurangi kompleksitas dalam menulis dan berkomunikasi. Semua dokumentasi harus mudah untuk dipahami isinya oleh siapapun yang menggunakannya. Beberapa contoh penyederhanaan komunikasi adalah dengan tidak menggunakan istilah yang tidak diketahui oleh *audiens*, memahami tingkat kemampuan pemahaman *audiens*, membuat prosedur menjadi *flowchar*, berhati-hati dalam menggunakan akronim, atau *form* harus mudah menjelaskan isinya.

9. *Standardization (Membuat Standar)*

Melakukan penyetaraan cara untuk semua karyawan dalam mengerjakan aktivitas. Standardisasi prosedur kerja itu penting agar dapat memastikan seluruh karyawan menggunakan cara paling baik untuk mengerjakan aktivitas yang terhubung dengan proses. Seluruh karyawan di-*training* untuk mengikuti prosedur yang ada.

10. *Supplier Partnerships (Peningkatan Kualitas Input)*

Kualitas output suatu proses bergantung pula pada kualitas input nya. Nilai keseluruhan akan bertambah baik ketika *supplier* memperbaiki kualitas inputannya. Contohnya dalam sebuah proses seringkali input data harus meng-*copy* dari satu *form* ke *form* lain, atau telepon terabaikan karena tidak ada yang mengangkat, atau orang yang tepat tidak dapat mengangkatnya. Dengan mengaplikasikan *supplier partnerships*, hal-hal seperti itu dapat dihindari.

11. *Big Picture Improvement (Pengembangan Secara Global)*

Big Picture Improvement digunakan ketika 10 cara sebelumnya masih belum dapat mencapai hasil yang diinginkan. Dapat membantu dalam mengeksplor cara yang lebih kreatif tanpa dibatasi faktor organisasi atau proses yang ada saat ini.

12. *Automation and/or mechanization (Otomatisasi dan/atau Mekanisasi)*

Melakukan pemberdayaan *tools*, mesin, dan komputer untuk mengerjakan hal-hal yang bersifat *repetitive*, membosankan. Sehingga karyawan dapat

melakukan aktivitas lain yang lebih kreatif. Namun disarankan tidak beralih dari sistem manual ketika belum sepenuhnya memahami proses tersebut untuk mendapatkan cara yang lebih baik untuk mengerjakannya.

2.4.3.4 Measurement and Controls

Fase selanjutnya merupakan *measurement and controls*. Tujuan dari fase ini yaitu mengimplementasikan proses yang telah diperbaiki dan mengontrol proses secara berkala untuk perbaikan berkelanjutan. Measurement and controls dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Mengembangkan pengukuran proses dan target yang ingin dicapai
2. Membangun sistem umpan balik
3. Melakukan pemeriksaan proses secara berkala

2.4.3.5 Continuous Improvement

Fase terakhir merupakan *continuous improvement* atau perbaikan berkelanjutan. Fase ini bertujuan untuk mengimplementasikan perbaikan proses bisnis secara berkelanjutan. Pada fase ini proses yang telah diperbaiki dievaluasi dan didefinisikan kembali permasalahan yang timbul untuk kemudian dilakukan perbaikan. *Continuous improvement* dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Mengkualifikasikan proses
2. Melihat kembali kualifikasi secara berkala
3. Mencari dan menghilangkan masalah proses
4. Mengevaluasi dampak perubahan terhadap bisnis dan pelanggan
5. Studi banding proses

2.5 Pemodelan Proses Bisnis

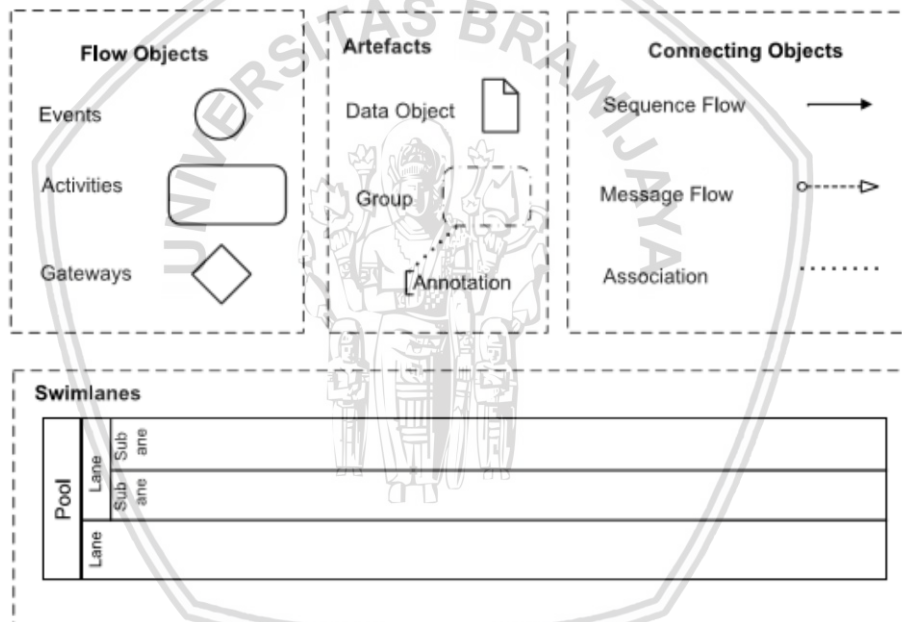
Pemodelan Proses Bisnis atau *Business Process Modelling* (BPM) adalah diagram umum yang mewakili urutan kegiatan. Setiap model proses bisnis berperan sebagai *blueprint* dari proses bisnis yang dijalankan suatu instansi, dan setiap aktivitas dari model proses bisnis yang dilakukan berperan sebagai *blueprint* dari rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh suatu instansi (Weske, 2012). Pemodelan Proses Bisnis secara implisit berfokus pada proses, tindakan dan kegiatan. Pemodelan Proses Bisnis yang iteratif, jelas dan transparan dapat sangat membantu dalam memahami alur proses bisnis dan masalah proses bisnis yang harus diselesaikan. Tujuan Pemodelan Proses Bisnis adalah untuk mendefinisikan langkah langkah yang harus diambil untuk mencapai suatu tujuan.

Pemodelan proses bisnis dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa standar, antara lain *Business Process Model and Notation* (BPMN) dan *Activity*

diagram UML (*Unified Modelling Language*). Namun pada penelitian ini digunakan standar BPMN

2.5.1 Business Process Modelling Notation (BPMN)

BPMN digunakan membuat notasi untuk memodelkan proses bisnis. BPMN menyediakan notasi yang mudah dipahami oleh semua pengguna bisnis, dari analis bisnis yang menciptakan konsep awal dari proses, untuk para pengembang teknis bertanggung jawab untuk melaksanakan teknologi yang akan melakukan proses-proses, dan orang-orang bisnis yang akan mengelola dan memantau proses tersebut. Dengan demikian, BPMN menciptakan jembatan standarisasi untuk kesenjangan antara desain proses bisnis dan proses implementasi (Object Management Group, 2011). Elemen notasi dalam diagram proses bisnis dibagi menjadi empat kategori dasar, yang masing-masing terdiri dari satu set elemen, yang ditunjukkan pada Gambar 2.6.



Gambar 2.5 BPMN: Kategori Elemen

Sumber: Weske (2012)








2.5.1.1 Flow Objects








Flow objects merupakan blok bangunan dari proses bisnis, yang terdiri dari 3 elemen yaitu :

1. Events







Events menunjukkan sesuatu yang terjadi selama proses berlangsung, yang mempengaruhi arus proses dan biasanya memiliki pemicu atau hasil. Terdapat 3 tipe *events* yaitu *start events*, *intermediate events*, dan *end events* yang dijelaskan pada Tabel 2.1

Tabel 2.1 Tipe Elemen Events

Tipe Event	Elemen	Deskripsi	Notasi
Start Event	Start Event	<i>Start Event</i> mengindikasikan awal sebuah proses dimulai dan tidak memiliki sebuah perilaku tertentu	 Start Event
	Message Start Event	<i>Message Start Event</i> digunakan pada saat sebuah pesan datang dari partisipan lain yang memicu berjalannya suatu proses	 Message
	Timer Start Event	<i>Timer Start Event</i> digunakan pada saat proses dimulai pada waktu tertentu.	 Timer
	Conditional Start Event	<i>Conditional Start Event</i> ini memicu berjalannya proses ketika suatu kondisi tersebut benar.	 Conditional
	Signal Start Event	Dimulainya suatu proses dipicu oleh datangnya sinyal yang dibroadcast oleh proses lain.	 Signal
	Parallel Multiple Start Event	<i>Parallel Multiple Start Event</i> mengindikasikan terdapat beberapa pemicu yang harus terpenuhi untuk berjalannya suatu proses.	 Parallel Multiple
	Multiple Start Event	<i>Multiple Start Event</i> mengindikasikan terdapat beberapa pemicu untuk berjalannya suatu proses namun hanya salah satu yang diperlukan	 Multiple

Tipe Event	Elemen	Deskripsi	Notasi
Intermediate Event	<i>Intermediate Event</i>	Mengindikasikan terdapat sesuatu terjadi diantara start dan end dari sebuah proses yang akan mempengaruhi arus dari proses namun tidak akan memulai atau mengakhiri proses tersebut.	 Intermediate Event
	<i>Message Event</i>	Mengindikasikan sebuah pesan dikirim atau diterima. Sebuah <i>Throw Message Event</i> mengirimkan pesan ke partisipan eksternal. Sebuah <i>Catch Message Event</i> menunggu pesan tiba, dan setelah pesan diterima, proses akan berlanjut	 Message Throw  Message Catch
	<i>Timer Event</i>	Mengindikasikan <i>delay</i> sebuah proses. Jenis <i>Event</i> ini dapat digunakan dalam alur sekuensial yang menunjukkan waktu tunggu antar aktivitas.	 Timer
	<i>Escalation Event</i>	Menunjukkan eskalasi melalui proses.	 Escalation
	<i>Compensation Event</i>	Mengaktifkan penanganan kompensasi. Apabila digunakan dalam sequential flow proses, <i>Compensation Event</i> menunjukkan bahwa kompensasi diperlukan.	 Compensate
	<i>Conditional Event</i>	<i>Event</i> ini terjadi pada saat suatu kondisi bernilai benar.	 Conditional

Type Event	Elemen	Deskripsi	Notasi
	<i>Link Event</i>	<i>Event</i> ini digunakan untuk menghubungkan dua bagian dari sebuah proses. <i>Link event</i> ini biasa digunakan untuk menghindari penggambaran sequence flow yang terlalu panjang.	 Link Throw  Link Catch
	<i>Signal Event</i>	<i>Event</i> ini digunakan untuk mengirim atau menerima sinyal di dalam atau di luar proses.	 Signal Throw  Signal Catch
	<i>Multiple Event</i>	<i>Multiple Event</i> berarti terdapat beberapa pemicu yang ditugaskan dalam <i>event</i> tersebut, namun hanya satu pemicu yang digunakan.	 Multiple Throw  Multiple Catch
	<i>Parallel Event</i>	<i>Parallel Event</i> berarti terdapat beberapa pemicu yang ditugaskan dalam <i>event</i> tersebut, dan semua pemicu dibutuhkan.	 Parallel Multiple
<i>End Event</i>	<i>End Event</i>	Mengindikasikan berakhirnya sebuah proses	 End
	<i>Message End</i>	Mengindikasikan sebuah pesan telah terkirim pada saat proses berakhir.	 Message
	<i>Escalation End</i>	Mengindikasikan bahwa eskalasi diperlukan pada saat proses berakhir	 Escalation

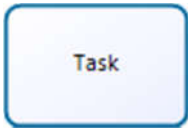


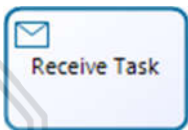

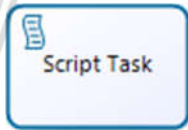
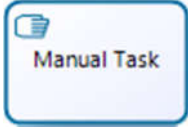
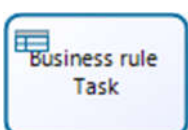

Tipe Event	Elemen	Deskripsi	Notasi
	<i>Error End</i>	Menunjukkan bahwa <i>Error</i> yang spesifik harus dibuat. Semua thread proses yang aktif saat ini dihentikan. Kesalahan akan tertangkap oleh <i>Catch Error Intermediate Event</i> .	 Error
	<i>Cancel End</i>	Digunakan dalam <i>Transaction Sub-Process</i> . <i>Cancel End</i> menunjukkan bahwa transaksi harus dibatalkan dan alternative flow dapat dijalankan.	 Cancel
	<i>Compensation End</i>	Menangani kompensasi. Jika suatu kegiatan diidentifikasi, dan itu berhasil diselesaikan, aktivitas akan diberi kompensasi.	 Compensation
	<i>Signal End</i>	Mengindikasikan bahwa sebuah sinyal dikirim pada saat proses berakhir.	 Signal
	<i>Multiple End</i>	Mengindikasikan bahwa terdapat banyak konsekuensi untuk mengakhiri proses, dan semua konsekuensi tersebut akan terjadi	 Multiple
	<i>Terminate End</i>	Mengakhiri sebuah proses dan semua aktivitasnya secara langsung.	 Terminate





Sumber: Bizagi (2016)

2. Activities

Activities merepresentasikan pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh member dari organisasi. *Activities* juga dapat merepresentasikan kegiatan manual atau otomatis yang dilakukan oleh sistem atau pengguna eksternal. Tipe-tipe *Activities* dapat dilihat pada Tabel 2.2

Tabel 2.2 Tipe Elemen Activities

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Task</i>	Aktivitas yang dilakukan dalam sebuah proses bisnis. Digunakan pada saat pekerjaan dalam proses tidak dapat dipecah ke tingkat detail yang lebih tinggi	
<i>User Task</i>	<i>User Task</i> digunakan pada saat seseorang melakukan task yang dibantu dengan sebuah aplikasi perangkat lunak.	
<i>Service Task</i>	<i>Service Task</i> digunakan pada saat suatu task dilakukan menggunakan semacam layanan, dapat berupa layanan Web atau aplikasi otomatis.	
<i>Receive Task</i>	Task yang dirancang untuk menunggu pesan tiba dari partisipan eksternal (relatif terhadap Proses).	
<i>Send Task</i>	Task yang dirancang untuk mengirim pesan ke partisipan eksternal (relatif terhadap Proses).	
<i>Script Task</i>	Task yang dijalankan oleh <i>Business Process Engine</i> . Pemodel mendefinisikan naskah dalam bahasa yang dapat ditafsirkan mesin.	
<i>Manual Task</i>	<i>Manual task</i> digunakan pada saat suatu task dilakukan tanpa bantuan eksekusi proses bisnis atau aplikasi apapun.	
<i>Business Rule Task</i>	<i>Business rule Task</i> menawarkan mekanisme proses untuk memberikan masukan pada Business Rule Engine dan mendapatkan keluaran dari perhitungan yang mungkin disediakan oleh mesin.	
<i>Multi Instance Loop</i>	Task dapat diulang secara berurutan, sesuai jumlah yang telah ditentukan. Iterasi dapat terjadi secara berurutan atau paralel (bersamaan).	


Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Standard Loop</i>	Task ini mendefinisikan perilaku perulangan berdasarkan kondisi boolean. Aktivitas akan berulang selama kondisi boolean benar.	 Standard Loop
<i>Sub-Process</i>	Merupakan sebuah aktivitas yang memiliki serangkaian proses didalamnya. Rangkaian proses internal tersebut dimodelkan menggunakan <i>activities, gateways, events, dan sequence flows</i> . elemen ini memiliki garis pinggir tipis.	 Subprocess
<i>Reusable Sub-Process</i>	Mengidentifikasi sebuah poin dalam proses dimana proses yang telah ditentukan digunakan. Sub-proses yang dapat digunakan kembali disebut <i>Call Activity</i> dalam BPMN. Elemen ini memiliki garis pinggir yang tebal.	 Reusable Subprocess
<i>Transaction</i>	Merupakan sub-proses yang perilakunya dikendalikan melalui protokol transaksi, yaitu: <i>Successful Completion, Failed Completion and Cancel Intermediate Event</i> .	 Transaction

Sumber: Bizagi (2016)


3. Gateways

Gateway digambarkan dengan bentuk seperti belah ketupat dan digunakan untuk mengontrol percabangan dan penggabungan *Sequence Flow* (percabangan). *Gateway* menggambarkan bahwa terdapat mekanisme yang memungkinkan atau melarang suatu pengiriman melalui *Gateway*. Penjelasan lebih detail mengenai tipe *gateway* dapat dilihat pada Tabel 2.3

Tabel 2.3 Tipe Elemen Gateway

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Exclusive Gateway</i>	Sebagai Divergensi: Ini digunakan untuk menciptakan jalur alternatif dalam Proses, namun hanya satu yang dipilih. Sebagai Konvergensi: Ini digunakan untuk menggabungkan jalur alternatif.	 Exclusive gateway Exclusive gateway

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Event based Gateway</i>	Merupakan titik percabangan dalam proses dimana jalur alternatif yang mengikuti <i>Gateway</i> didasarkan pada peristiwa yang terjadi. Saat <i>Event</i> dipicu, jalur yang mengikuti <i>Event</i> akan digunakan. Semua jalur yang tersisa tidak lagi valid	 Event Based gateway
<i>Exclusive Event Based Gateway</i>	Merupakan variasi dari <i>gateway</i> berbasis <i>Event</i> dan hanya digunakan untuk memberi kejadian dalam proses. Salah satu <i>event</i> yang ada pada konfigurasi <i>gateway</i> harus dijalankan untuk melanjutkan proses. Tidak boleh terdapat transisi masuk	 Exclusive Event Based gateway
<i>Parallel Event Based Gateway</i>	Tidak seperti <i>Exclusive Event Based Gateway</i> , semua <i>event</i> yang ada pada konfigurasi <i>gateway</i> ini harus dijalankan untuk melanjutkan proses. Tidak boleh terdapat transisi masuk	 Parallel Event Based gateway
<i>Parallel Gateway</i>	Sebagai Divergensi: digunakan untuk membuat jalur alternatif tanpa memeriksa kondisi apapun sehingga semua jalur keluar dijalankan. Sebagai Konvergensi: digunakan untuk menggabungkan jalur alternatif, gerbang menunggu semua aliran masuk sebelum berlanjut	 Parallel gateway
<i>Complex Gateway</i>	Sebagai Divergensi: digunakan untuk mengendalikan poin-poin keputusan yang kompleks dalam sebuah proses. Sebagai Konvergensi: mengizinkan untuk lanjut ke poin proses berikutnya ketika kondisi bisnis bernilai benar.	 Complex gateway

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Inclusive Gateway</i>	Sebagai Divergensi: mewakili titik percabangan dimana alternatif didasarkan pada pernyataan kondisional. Semua kondisi yang bernilai benar akan dilalui oleh token. Sebagai Konvergensi: digunakan untuk menggabungkan kombinasi jalur alternatif dan paralel	

Sumber: Bizagi (2016)





2.5.1.2 Artefacts





Artefacts merupakan elemen yang digunakan untuk memberikan informasi tambahan dari sebuah proses yang tidak berhubungan langsung dengan arus. *Artefacts* terdiri dari 3 tipe (Weske, 2012), yaitu:

1. *Data Object*: Menunjukkan data yang dibutuhkan atau diproduksi oleh aktivitas.
2. *Group*: Dapat digunakan untuk kelompok aktifitas yang berbeda tidak mempengaruhi aliran diagram.
3. *Annotation*: Digunakan untuk memberikan informasi tambahan berupa teks.

Tipe elemen dari *Artefacts* yang disediakan oleh *tools Bizagi* dapat dilihat pada Tabel 2.4

Tabel 2.4 Tipe Elemen Artefacts

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Data Objects</i>	Menyediakan informasi mengenai bagaimana dokumen, data dan objek lainnya digunakan dan diperbarui pada saat menjalankan proses.	
<i>Data Store</i>	Menunjukkan tempat data disimpan atau diakses dalam proses yang digambarkan	
<i>Group</i>	Merupakan sebuah artifact yang menyediakan mekanisme visual untuk mengelompokkan sebuah elemenelemen dalam diagram secara tidak formal, tujuannya hanya untuk dokumentasi	
<i>Annotation</i>	Merupakan mekanisme yang dapat	




Elemen	Deskripsi	Notasi
	digunakan pemodel untuk menambah informasi tambahan dalam diagram proses bisnis yang ditujukan kepada pembaca.	
<i>Image</i>	Artifact yang digunakan untuk memasukkan gambar yang ada pada komputer ke dalam diagram.	
<i>Header</i>	Menampilkan properti diagram.	
<i>Formatted Text</i>	Artifact ini digunakan untuk memasukkan lebih banyak text untuk informasi tambahan pada diagram.	
<i>Custom Artifacts</i>	Membantu menentukan dan menggunakan Artifact sendiri. Artifact memberikan kemampuan untuk menampilkan informasi tambahan tentang proses yang tidak terkait langsung dengan arus proses	

Sumber: Bizagi (2016)

2.5.1.3 Connecting Objects

Connecting Objects merupakan elemen yang menghubungkan *flow object*. *Connecting Objects* terdiri dari 3 jenis yang dijelaskan pada Tabel 2.5

Tabel 2.5 Tipe Elemen *Connecting Objects*



Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Sequence Flow</i>	<i>Sequence Flow</i> menunjukkan urutan kegiatan yang akan dilakukan dalam sebuah proses	
<i>Association</i>	<i>Association</i> digunakan untuk asosiasi data, menghubungkan elemen dan artefacts dengan <i>flow object</i>	
<i>Message Flow</i>	<i>Message Flow</i> menunjukkan aliran pesan antara dua entitas yang mengirim dan menerima pesan.	

Sumber: Bizagi (2016)

2.5.1.4 Swimlanes

Swimlanes merupakan mekanisme untuk membagi kategori visual yang menggambarkan kemampuan fungsional atau tanggung jawab yang berbeda. *Swimlanes* terdiri dari 2 bentuk, yaitu *pool* dan *lane* yang akan dijabarkan pada Tabel 2.6

Tabel 2.6 Tipe Elemen *Swimlanes*

Elemen	Deskripsi	Notasi
<i>Pool</i>	Pool merupakan wadah dari satu proses yang berisi urutan aktivitas. Pool juga dapat diisi nama proses bisnis tersebut	
<i>Lane</i>	Lane merupakan sub-partisi dari suatu proses yang menggambarkan partisipan yang bertanggung jawab atas aktivitas yang dilakukan.	

Sumber: Bizagi (2016)

2.6 Simulasi Proses Bisnis

Simulasi proses bisnis memungkinkan stakeholder untuk melewati proses pada suatu urutan cara yang bertahap dan untuk mengetahui apakah proses sesungguhnya telah sesuai dengan yang diharapkan, kemungkinan kegagalan berjalannya proses, mengetahui hambatan pada proses, mengetahui waktu berjalannya suatu siklus proses bisnis, serta mengetahui pemanfaatan sumber daya yang terlibat pada proses bisnis yang telah dimodelkan (Bizagi, 2016). Simulasi proses bisnis dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa tools penyedia simulasi seperti *Bizagi Modeler*.

2.6.1 *Bizagi Modeler*

Bizagi Modeler adalah alat atau tool untuk pemodelan proses bisnis dan dokumentasi. *Bizagi* dapat membantu dalam memodelkan diagram dan dokumentasi proses bisnis di BPMN, dimana BPMN merupakan standar pemodelan yang mudah difahami oleh banyak organisasi.

Pada aplikasi *Bizagi* memiliki notasi khusus yang dapat mempermudah pengguna dalam mengenali elemen tersebut. *Bizagi Modeler* juga dapat melakukan simulasi proses bisnis. Simulasi merupakan alat untuk dapat mengevaluasi kinerja proses bisnis yang untuk mengetahui kemungkinan kegagalan berjalannya proses, adanya hambatan pada proses, serta pemanfaatan sumber daya yang terlibat pada proses bisnis yang telah dimodelkan. (Bizagi, 2016).

Simulasi pada *Bizagi* terdiri dari 4 level (Bizagi, 2017), antara lain

1. Level 1: *Process Validation*

Level pertama pada simulasi yaitu memvalidasi model proses bisnis. Level ini bertujuan untuk memastikan proses melewati semua alur dan berjalan seperti yang diharapkan. Sumber daya, waktu dan biaya pemrosesan tidak termasuk dalam level ini (Bizagi, 2017).

Saat memvalidasi model proses bisnis, hasil simulasi akan menunjukkan jika:

- *Gateway* disinkronisasi.
- Pesan disinkronisasi.
- Probabilitas ditetapkan dengan benar.
- *Routing* berperilaku seperti yang diharapkan.
- Semua token telah berakhir.

2. Level 2: *Time Analysis*

Simulasi tingkat kedua berguna untuk mengukur waktu proses *end-to-end*. Namun pada level ini sumber daya tidak didefinisikan. Bizagi mengasumsikan kapasitas sumber daya tidak terbatas untuk menghindari penundaan arus proses untuk waktu tunggu sumber daya.

3. Level 3: *Resource Analysis*

Pada simulasi level ke-3 dilakukan analisis sumber daya. Analisis ini menunjukkan potensi dampak kendala sumber daya pada kinerja proses. Pada level ini dapat didefinisikan jumlah sumber daya yang dibutuhkan, waktu tunggu sumber daya dan biaya yang dibutuhkan.

Hasil dari analisis sumber daya akan dapat mengevaluasi ukuran kinerja berikut:

- Sub-atau over-pemanfaatan sumber daya.
- Total biaya sumber daya.
- Total biaya aktivitas.
- Keterlambatan (waktu aktivitas menunggu sumber daya).
- Waktu siklus yang diharapkan lebih akurat.

4. Level 4: *Calendar Analysis*

Level ke-4 pada simulasi Bizagi merupakan analisis kalender. Dalam skenario nyata, proses mengalami kondisi yang terus berubah dalam ketersediaan sumber daya. Level ini memprediksi bagaimana suatu proses akan berjalan selama periode waktu yang dinamis, seperti shift, jadwal, atau hari libur.

Pada akhir level ini didapatkan informasi yang lebih akurat mengenai:

- Sub-atau over-pemanfaatan sumber daya.
- Total biaya sumber daya & aktivitas.
- Keterlambatan (waktu aktivitas menunggu sumber daya).
- Waktu siklus yang diharapkan lebih akurat lagi dibandingkan hasil analisis sumber daya.



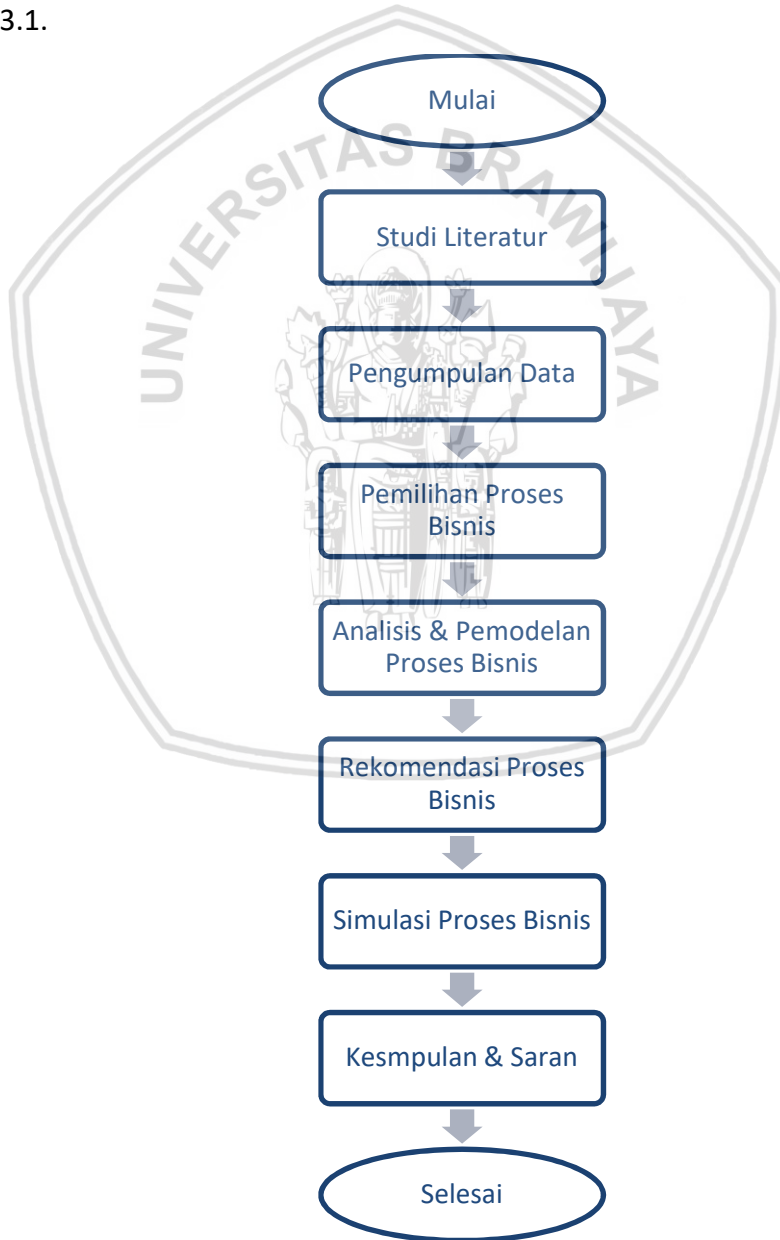
BAB 3 METODOLOGI

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari 2018 hingga bulan Maret 2018. di Kantor Dinas Pariwisata Kota Batu yang bertempat di lantai 2 Gedung Balaikota Among Tani Kota Batu, Jawa Timur.

3.2 Metode Penelitian

Jenis penelitian skripsi ini berupa penelitian implementatif perancangan. Pada bab ini berisikan metode penelitian atau langkah-langkah yang dilakukan selama penelitian skripsi. Alur metode penelitian ini akan dijelaskan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Metode Penelitian

3.2.1 Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan studi literatur berupa pendalaman teori sebagai referensi yang berhubungan dengan penelitian yaitu mengenai konsep dasar proses bisnis, analisis proses bisnis, pemodelan proses bisnis, perbaikan proses bisnis, dan konsep metode *Business Process Improvement (BPI)*.

Literatur yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Jurnal penelitian sebelumnya mengenai perbaikan proses bisnis
2. *E-book*
3. Situs Resmi

3.2.2 Pengumpulan Data

Weske (2012) menuliskan pada tahap analisis dan desain diperlukan adanya kegiatan survei atau pengumpulan data sebelum menganalisis proses bisnis. Tujuannya untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sebagai bahan penelitian yang kemudian akan dianalisis.

Pada penelitian ini, survei dilakukan untuk mendapatkan data terkait lingkungan organisasi dan data yang mendukung pembuatan proses bisnis yang berjalan pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata. Hasil yang didapat dari kegiatan ini akan dijabarkan pada BAB 4.

Penulis membagi teknik pengumpulan data menjadi dua jenis, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengambilan data dengan cara melakukan tanya jawab kepada responden secara langsung. Wawancara yang dilakukan pada penelitian ini dengan Kepala Bidang Pengembangan Produk Pariwisata bertujuan untuk memperjelas informasi mengenai proses bisnis yang berjalan pada divisi tersebut. Pertanyaan yang diajukan dalam wawancara yaitu mengenai alur dari setiap proses, stakeholder yang terlibat dalam proses bisnis, dokumen yang diperlukan, kendala yang dialami dan target yang ingin dicapai dari proses bisnis tersebut. Narasumber pada wawancara yang dilakukan penulis Kepala Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu.

2. Observasi

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini merupakan observasi tidak langsung, yaitu tidak terlibat secara langsung terhadap kegiatan proses bisnis. Observasi ini dilakukan dengan melakukan pengamatan dan pengumpulan informasi lebih detail mengenai proses bisnis. Objek yang diobservasi adalah hasil wawancara yang perlu dilakukan penggalian informasi lebih dalam seperti mempelajari dokumen yang berhubungan dengan setiap proses bisnis, melakukan pengamatan terhadap waktu yang dibutuhkan dan perilaku setiap aktor dalam menjalankan proses bisnis, dan data-data yang dibutuhkan pada setiap proses. Pada penelitian ini observasi

dilakukan di lantai ruang Dinas Pariwisata Kota Batu dan tempat dilakukan survey.

3.2.3 Pemilihan Proses Bisnis

Tahap pemilihan proses bisnis ini merupakan fase 1: *Organizing for Improvement* dalam fase BPI. Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu memiliki beberapa proses bisnis dan di setiap proses bisnis tersebut terdapat sub proses yang dapat dipecah lagi sehingga tidak memungkinkan untuk memperbaiki semua proses bisnis dan harus dilakukan pemilihan proses bisnis. Tahap pemilihan proses bisnis ini didukung dengan prioritas proses bisnis yang akan diperbaiki. Pada tahap pemilihan proses bisnis ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan seleksi pembobotan yang disediakan oleh BPI. Prioritas akan dilakukan oleh EIT (*Executive Improvement Team*) dengan melakukan diskusi pengisian angket, yang dalam kasus ini akan dilakukan oleh Kepala Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu.

Tahap pendekatan seleksi pembobotan ini yaitu dibuat sebuah matriks yang berisi proses bisnis yang ada pada organisasi, kemudian kriteria penilaiannya terdiri dari dampak pada pelanggan/*customer impact*, kemudahan untuk diubah/*changeability*, performansi/*performance* atau peluang proses bisnis dapat diperbaiki/*opportunities*, dan dampak pada bisnis/*business impact*. Kemudian masing-masing kriteria diberi nilai 1 sampai 5, besar kecilnya nilai berpengaruh terhadap kriteria. Nilai 1 mengindikasikan bahwa proses tersebut sulit untuk dilakukan perbaikan atau hanya memiliki sedikit pengaruh terhadap kriteria. Sedangkan nilai 5 mengindikasikan proses bisnis tersebut sangat mudah diubah atau memiliki pengaruh yang besar terhadap kriteria. Nilai yang telah diisikan kemudian dijumlah tiap proses bisnis, kemudian proses bisnis yang memiliki jumlah nilai terbesar akan dilakukan perbaikan proses bisnis.

3.2.4 Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis

Tahap ini merupakan fase 2: *Understanding the Process* dalam fase BPI yaitu menganalisis dan memodelkan proses bisnis yang sedang berjalan pada organisasi dan menggambarkan secara detail melalui diagram BPMN. Serta diidentifikasi permasalahan-permasalahan dari proses bisnis yang ada saat ini.

1. Identifikasi dan Tinjauan Proses Bisnis

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data mengenai proses bisnis pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu untuk diidentifikasi dan ditinjau sebelum dilakukan pemodelan. Dalam hal ini proses bisnis diidentifikasi dari aspek lingkungan organisasi yang termasuk siapa saja stakeholder/aktor yang berkaitan dengan proses bisnis, lingkungan teknis, tujuan dilakukannya proses bisnis, input dan output dari proses tersebut, dan prosedur operasi untuk melakukan proses bisnis tersebut.

2. Membuat Model Proses Bisnis

Setelah identifikasi dan tinjauan proses bisnis sudah selesai, proses bisnis dapat dimodelkan oleh peneliti, pada penelitian ini pemodelan proses bisnis dilakukan dengan notasi dari BPMN dan dengan menggunakan aplikasi *Bizagi Modeler*. Pemodelan proses bisnis ini dilakukan untuk memudahkan pemahaman terhadap proses bisnis dan memudahkan identifikasi masalah untuk perbaikan proses bisnis. Pada tahap ini dilakukan juga pengecekan model proses bisnis yang telah dibuat terhadap Kepala Bagian Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu untuk mengetahui apakah model tersebut sudah direpresentasikan dengan benar.

3. Evaluasi Proses Bisnis

Evaluasi proses bisnis dilakukan dengan melakukan analisis permasalahan yang berdasarkan dari data wawancara dan analisis aktivitas menggunakan *streamlining tools* BPI yaitu *Value-Added Assessment*. Hasil dari evaluasi proses bisnis akan dijadikan acuan untuk membuat rancangan perbaikan proses bisnis.

3.2.5 Rekomendasi Proses Bisnis

Tahap ini merupakan fase 3: *Streamlining* pada fase BPI. Dibuat rekomendasi proses bisnis dengan menggunakan 12 *streamlining tools* dari metode BPI. Namun pada penelitian ini tidak digunakan semua *streamlining tools*, namun hanya tools yang sesuai dengan kondisi proses bisnis untuk diperbaiki.

Proses bisnis rekomendasi juga dimodelkan dengan notasi BPMN agar lebih mudah dipahami para stakeholder juga dapat dilihat perbedaannya dengan proses bisnis saat ini dengan adanya tools simulasi dari aplikasi *Bizagi Modeler*.

3.2.6 Simulasi Proses Bisnis

Tahap ini dilakukan simulasi proses bisnis dengan software "*Bizagi Modeler*". Tahapan simulasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Simulasi proses bisnis dilakukan sebanyak dua kali yaitu pada proses bisnis awal sebelum dilakukan perbaikan dan proses bisnis rekomendasi setelah dilakukan perbaikan. Hasil simulasi tersebut berupa jumlah *instance*, waktu, dan penggunaan sumber daya pada proses bisnis.

3.2.7 Kesimpulan dan Saran

Pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran akhir tentang keseluruhan dari penelitian ini. Sedangkan pemberian saran bertujuan untuk memberikan masukan terhadap apa yang telah diteliti agar dapat memberikan manfaat kepada peneliti, instansi maupun pembaca.

BAB 4 ANALISIS DAN PEMODELAN PROSES BISNIS

Bab ini akan menjelaskan hasil dari pelaksanaan penelitian menggunakan metode yang telah dibahas pada BAB 3. Hasil penelitian dilakukan dengan analisis yang berupa prioritas proses bisnis yang akan diperbaiki, pendefinisian proses bisnis dengan identifikasi dan pemodelannya berdasarkan data hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Akan diidentifikasi juga permasalahan yang ada pada proses bisnis dan dibuat prioritas/urgensi dari permasalahan tersebut untuk diperbaiki dari yang prioritasnya lebih penting sampai yang prioritasnya lebih rendah.

Pemodelan dilakukan untuk mempermudah pemahaman proses bisnis pendataan usaha jasa & sarana pariwisata serta tanggung jawab tiap pelaku proses bisnis. Sedangkan, skala prioritas digunakan untuk mengetahui tingkat urgensi permasalahan yang ada pada proses bisnis sehingga dapat membantu peneliti memprioritaskan perbaikan untuk memberikan rekomendasi perbaikan pada proses bisnis tersebut.

4.1 Identifikasi Organisasi

Identifikasi organisasi ini dilakukan pada Dinas Pariwisata Kota Batu. Identifikasi organisasi ini merupakan penjabaran dari lingkungan organisasi, profil organisasi, tujuan organisasi, struktur organisasi. Dibuat juga model proses bisnisnya menggunakan notasi BPMN. Identifikasi proses bisnis ini mengacu pada hasil wawancara yang ada pada Lampiran.

4.1.1 Lingkungan Organisasi

Bagian Pengembangan Produk Wisata merupakan bagian dari Dinas Pariwisata Kota Batu yang bertugas merumuskan dan melaksanakan kebijakan terkait pengembangan produk wisata di kota Batu, melakukan perencanaan program pengembangan terhadap produk pariwisata, pengendalian data informasi produk pariwisata, pembinaan usaha pariwisata dan kerja sama dengan instansi terkait di bidang usaha sarana pariwisata, usaha jasa pariwisata, objek dan daya tarik wisata serta rekreasi dan hiburan umum. Tujuan utama dari Bagian Pengembangan Produk Wisata yaitu merencanakan dan menjalankan program untuk pengembangan produk wisata yang ada di Kota Batu.

Bagian Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu memiliki satu Kepala Bagian dan 8 anggota staf, yang anggotanya tersebut dibagi menjadi 2 yaitu Staf Obyek & Daya Tarik Wisata dan Staf Usaha Jasa & Sarana Pariwisata.

4.2 Analisis Proses Bisnis

Dengan menganalisis proses bisnis, dapat diketahui proses bisnis mana yang harus dilakukan perbaikan proses bisnis. Berikut ini adalah proses bisnis yang ada pada Dinas Pariwisata Kota Batu Bagian Pengembangan Produk Wisata

1. Sertifikasi Usaha Wisata (Hotel & Resto)
2. Pendataan Usaha Jasa & Sarana Pariwisata
3. Koordinasi Percepatan Desa Wisata
4. Koordinasi Pengembangan Produk Pariwisata
5. Anugerah Wisata Jawa Timur & Festival Makanan Khas
6. Kajian Pengembangan Desa Wisata

4.2.2 Pemilihan Proses Bisnis

Pemilihan proses bisnis dilakukan dengan prioritas yang dilakukan dengan bantuan pendekatan seleksi pembobotan */weighted selection approach*. Prioritas proses bisnis didapatkan dari hasil pengisian kuisioner pada Lampiran B.1. Hasil pengisian matriks yang menunjukkan angka total tertinggi merupakan proses bisnis dengan prioritas paling tinggi untuk diperbaiki. Hasil pengisian dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Prioritas Proses Bisnis

Nama Proses	Changeability	Opportunities	Business Impact	Customer Impact	Total
Sertifikasi Usaha Wisata (Hotel & Resto)	1	4	4	4	13
Pendataan Usaha Jasa & Sarana Pariwisata	3	4	4	4	15
Koordinasi Percepatan Desa Wisata	2	3	4	4	13
Koordinasi Pengembangan Produk Pariwisata	2	3	3	4	12
Anugerah Wisata Jawa Timur & Festival Makanan Khas	2	3	4	3	12
Kajian Pengembangan Desa Wisata	2	3	3	4	12

Dari hasil prioritas proses bisnis yang telah diisi oleh Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata pada Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa proses bisnis pendataan usaha jasa & sarana pariwisata memiliki total nilai paling besar yaitu 15. Dari segi *changeability* proses bisnis pengukuran pendataan usaha jasa & sarana pariwisata sudah memiliki prosedur namun seringkali pelaksanaan tidak sesuai prosedur sehingga proses bisnis pendataan usaha jasa & sarana pariwisata cukup mudah untuk dirubah, dari sisi *opportunities* proses bisnis pendataan usaha jasa & sarana pariwisata juga memiliki peluang untuk diperbaiki dengan masih adanya kendala-kendala yang ada pada proses bisnis, dari sisi *business impact* proses bisnis Pendataan Usaha Jasa & Sarana Pariwisata cukup berdampak pada Dinas Kebudayaan & Pariwisata Kota Batu karena dengan adanya proses bisnis pendataan usaha jasa & sarana pariwisata dapat menunjukkan kinerja dari Dinas Kebudayaan & Pariwisata Kota Batu di

Pemereintah Provinsi dan dari sisi *customer impact* proses bisnis pendataan usaha jasa & sarana pariwisata cukup berpengaruh pada pelanggan karena data yang diolah oleh dinas menjadi informasi bagi para wisatawan yang akan berkunjung, sehingga mereka mengetahui informasi mengenai jasa atau usaha wisata di daerah Kota Batu. Oleh karena itu pada penelitian ini akan dilakukan perbaikan proses bisnis pendataan usaha jasa & sarana pariwisata.

4.3 Pemodelan Proses Bisnis

Pada sub bab ini akan dijelaskan pemodelan proses bisnis menggunakan notasi BPMN (*Business Process Model and Notation*). Seperti yang dijelaskan pada sub bab sebelumnya, proses bisnis yang dipilih untuk perbaikan proses bisnis ini merupakan proses bisnis Pendataan Usaha Jasa dan Sarana Pariwisata.

Proses bisnis Pendataan Usaha Jasa dan Sarana Pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang ada di Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu. Kegiatan ini yaitu melakukan pengumpulan data terhadap usaha jasa dan sarana pariwisata yang ada di kota Batu, yang mana data tersebut dibutuhkan sebagai arsip dinas pariwisata Kota Batu dan diolah menjadi informasi yang bermanfaat bagi wisatawan yang akan berkunjung ke Kota Batu. terdiri dari beberapa sub proses bisnis, antara lain:

1. Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data
2. Proses Bisnis Pengambilan Data
3. Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

4.3.2 Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

4.3.2.1 Deskripsi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Pada Tabel 4.2 akan dijelaskan deskripsi proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data yang akan dilakukan oleh bidang Pengembangan Produk Wisata.

Tabel 4.2 Deskripsi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Nama Proses Bisnis	Koordinasi Persiapan Pengambilan Data
Aktor	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata, Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata, Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata, Sekertaris Umum, Kepala Sub Bagian Umum
Deskripsi	Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data merupakan proses bisnis yang dilakukan di bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu untuk melakukan koordinasi sebelum melakukan pengumpulan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata

Tujuan	Mempersiapkan segala kebutuhan yang akan digunakan dalam pengambilan data ke perusahaan
Masukan	Tujuan, metode pengambilan data, daftar informasi usaha yang dibutuhkan, pembagian tim dan wilayah, aspek yang diukur, biaya, jadwal pelaksanaan kegiatan
Keluaran	Batasan-batasan dalam pengambilan data dan kesepakatan cara pengumpulan data

4.3.2.2 Identifikasi Aktor Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Aktor-aktor yang akan terlibat pada proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data dapat dilihat pada Tabel 4.3

Tabel 4.3 Identifikasi Aktor Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

No	Aktor	Deskripsi
1	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Merupakan aktor yang berperan menentukan pelaksanaan kegiatan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata
2	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	Merupakan aktor yang mengkoordinatori berjalannya kegiatan pengambilan data
3	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Merupakan aktor yang menjalankan perintah dari kepala seksi usaha & Sarana Pariwisata untuk berlangsungnya pengambilan data
4	Kepala Sub Bagian Umum & Kepegawaian	Merupakan aktor yang menjadi perantara antara Kepala Bidang dengan Sekerretaris Umum dalam permohonan pembuatan surat
5	Sekretaris Umum	Merupakan aktor yang membuat Surat Tugas pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata

4.3.2.3 Identifikasi Lingkungan Teknis

Para pelaku dalam proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata ini merupakan Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu sebagai aktor yang memimpin dalam pelaksanaan kegiatan pengambilan data ini, sedangkan Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata sebagai koordinator lapangan yang membagikan tugas dan pembagian wilayah kepada stafnya. Adapun staf bidang berjumlah 6 orang,

mereka dibagi di 3 desa di Kota Batu, dan dalam pengambilan data ini dibawakan dokumen-dokumen seperti formulir dan surat tugas.

Kepala Sub Bagian Umum bertugas sebagai perantara antara Kepala Bidang dengan Sekertaris Umum dalam pengajuan permohonan surat tugas untuk stafnya.

4.3.2.4 Identifikasi Manual Prosedur

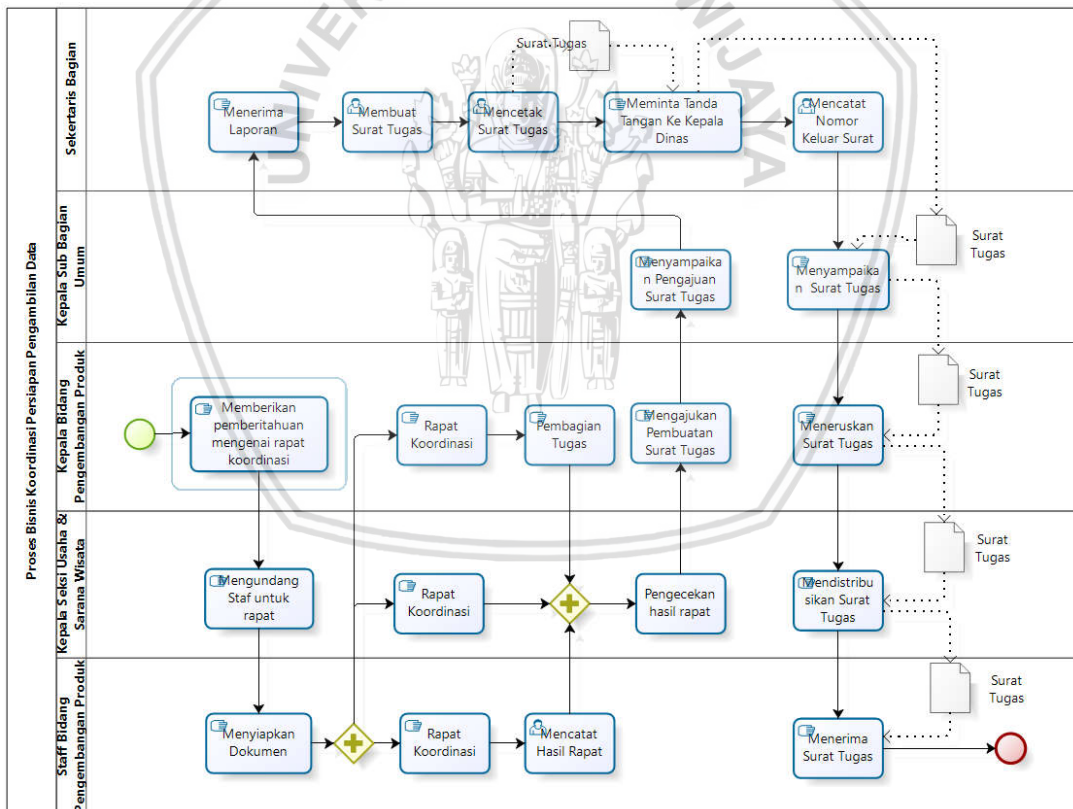
Berikut merupakan prosedur operasi koordinasi persiapan pengambilan data

1. Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata memberikan pemberitahuan ke kepala seksi usaha dan Sarana Pariwisata untuk melakukan rapat koordinasi persiapan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata Kota Batu bersama stafnya.
2. Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata mengundang stafnya untuk melakukan rapat koordinasi persiapan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata Kota Batu bersama Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata.
3. Staf Bidang Pengembangan Produk menyiapkan dokumen yang akan digunakan ketika pengambilan data untuk di koordinasikan dalam rapat koordinasi bersama kepala bidang dan kepala seksi.
4. Rapat koordinasi dilakukan dengan membahas teknis pengambilan data , usaha jasa wisata yang dituju, pembagian tim dan wilayah, dan jadwal pelaksanaan kegiatan.
5. Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata membagi tugas para staf bidang.
6. Hasil rapat koordinasi dicatat staf bidang yang ditugaskan sebagi notulen dan diserahkan kepada Kepala Seksi untuk dikoreksi sebelum diberikan kepada masing-masing staf bidang untuk dibawa dalam pengambilan data.
7. Hasil rapat koordinasi diberikan kepada masing-masing staf bidang untuk dibawa dalam pengambilan data.
8. Kepala Bidang mengajukan kepada sekretaris dinas melalui kasubag umum untuk dibuatkan surat tugas yang akan digunakan staf bidang dalam pengambilan data
9. Kasubag umum melaporkan ke sekretaris dinas tentang permohonan surat tugas oleh Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata.
10. Sekretaris membuat surat tugas dan menyerahkan kepada kepala dinas untuk ditandatangani.
11. Kepala dinas menandatangani surat tugas yang diajukan oleh kepala bidang dan mengembalikan ke sekretariat.

12. Sekertariat memberikan surat tugas yang sudah ditandatangani oleh kepala Dinas kepada Kasubag Umum.
13. Kasubag Umum melaporkan kepada kepala bidang bahwa surat tugas sudah selesai dibuatkan.
14. Kepala Bidang menyerahkan surat tugas kepada Kepala Seksi untuk dibagikan kepada stafnya.
15. Kepala Seksi mendistribusikan surat tugas kepada masing-masing staf nya sesuai tim dan wilayah yang sudah disepakati.
16. Masing-masing staf melakukan pengambilan data sesuai jadwal dan wilayah yang sudah disepakati.

4.3.2.5 Diagram Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Model proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data dilihat pada Gambar 4.1



Gambar 4.1 Diagram Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data



4.3.2.6 Deskripsi Task Proses Bisnis pada Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Pada tabel 4.4 dapat dilihat deskripsi task proses pada proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data

Tabel 4.4 Deskripsi Task Proses Bisnis pada Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
1	Memberikan pemberitahuan mengenai rapat koordinasi	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata memerintahkan kepala seksi usaha dan Sarana Pariwisata untuk melakukan rapat koordinasi persiapan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata Kota Batu	1 hari	-	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
2	Mengundang staf bidang untuk melakukan rapat koordinasi	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata mengajak staf untuk melakukan rapat koordinasi persiapan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata Kota Batu bersama kepala bidang	1 hari	-	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	Manual Task
3	Menyiapkan dokumen	Staf Bidang Pengembangan Produk menyiapkan dokumen yang akan digunakan ketika pengambilan data untuk di koordinasikan dalam rapat koordinasi bersama kepala bidang dan kepala seksi	1 Jam	Dokumen daftar kebutuhan pengambilan data	Staf Bidang Pengembangan Produk	Manual Task
4	Memimpin Rapat koordinasi	Rapat koordinasi dilakukan untuk membahas teknis pengambilan data , usaha wisata yang akan dituju, pembagian tim dan	3 Jam	Dokumen daftar kebutuhan pengambilan data	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
		wilayah, dan jadwal pelaksanaan kegiatan.				
5	Membagi Tugas	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata melakukan pembagian tugas kepada staf bidang diantaranya usaha wisata apa saja yang dituju, siapa anggota tim nya dan wilayah mana saja	1 Jam	-	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	<i>Manual Task</i>
6	Mencatat Hasil Rapat	Staf Bidang mencatat hasil rapat koordinasi persiapan pengambilan data yang nantinya akan dibawa pada saat mereka melakukan pengambilan data	3 Jam	Hasil Rapat	Staf Bidang Pengembangan Produk	<i>User Task</i>
7	Mengecek Hasil Rapat	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata melakukan pengecekan hasil rapat koordinasi yang dicatat oleh staf bidang sebelum diserahkan kepada masing-masing staf	15 menit	Hasil Rapat	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	<i>Manual Task</i>
8	Mengajukan Pembuatan Surat Tugas	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata mengajukan kepada Kepala Sub Bagian Umum agar dibuatkan Surat Tugas untuk pengambilan data usaha wisata	1 Jam	-	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	<i>Manual Task</i>
9	Menyampaikan Pengajuan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum menyampaikan kepada sekretaris umum agar dibuatkan Surat Tugas untuk Bidang Pengembangan Produk	30 menit	-	Kepala Sub Bagian Umum	<i>Manual Task</i>

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
10	Menerima Laporan	Sekretaris Umum menerima laporan permohonan Surat Tugas oleh Bidang Pengembangan Produk	30 menit	-	Sekretaris Umum	Manual Task
11	Membuat Surat Tugas	Sekretaris Umum membuat Surat Tugas untuk pengambilan data usaha wisata	1 hari	-	Sekretaris Umum	User Task
12	Mencetak Surat Tugas	Sekretaris Umum mencetak Surat Tugas	10 menit	Surat Tugas	Sekretaris Umum	User Task
13	Meminta Tanda Tangan Kepala Dinas	Sekretaris Umum memintakan Tanda Tangan Surat Tugas kepada Kepala Dinas	10 menit	Surat Tugas	Sekretaris Umum	Manual Task
14	Mencatat Nomor Surat Keluar	Sekretaris Umum mencatat Nomor Surat Keluar untuk Surat Tugas yang akan digunakan bertugas	30 menit	Surat Tugas	Sekretaris Umum	User Task
15	Menyampaikan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum menyampaikan bahwa Surat Tugas sudah selesai dan bisa diambil	15 menit	Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum	Manual Task
16	Meneruskan Surat Tugas	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata mengambil surat tugas dan menyerahkannya kepada Kepala Seksi untuk didistribusikan kepada staf nya	15 menit	Surat Tugas	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
17	Mendistribusikan Surat Tugas	Kepala Seksi mendistribusikan Surat Tugas kepada masing-masing staf nya untuk dibawa ketika pengambilan data	1 hari	Surat Tugas	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	Manual Task
18	Menerima	Staf Bidang menerima	1 hari	Surat	Staf	Manual

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
	Surat Tugas	surat tugas yang akan dibawa ketika pengambilan data		Tugas	Bidang Pengembangan Produk	Task

4.3.3 Proses Bisnis Pengambilan Data

4.3.3.1 Deskripsi Proses Bisnis Pengambilan Data

Pada Tabel 4.4 akan dijelaskan deskripsi proses bisnis pengambilan data yang akan dilakukan oleh bidang Pengembangan Produk Wisata

Tabel 4.5 Deskripsi Proses Bisnis Pengambilan Data

Nama Proses Bisnis	Pengambilan Data
Aktor	Staf bidang, Tenaga harian Lepas PIP, Pengelola Usaha Wisata
Deskripsi	Proses pengambilan data merupakan proses bisnis yang dilakukan di bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu untuk mengambil data mengenai informasi usaha jasa dan Sarana Pariwisata di Kota Batu
Tujuan	Mendapatkan data tempat usaha jasa dan Sarana Pariwisata kota Batu
Masukan	Form data tentang perusahaan dan pengelola , serta fasilitas yang disediakan
Keluaran	Data tentang perusahaan dan pengelola, serta fasilitas yang disediakan

4.3.3.2 Identifikasi Aktor Proses Bisnis Pengambilan Data

Aktor-aktor yang akan terlibat pada proses bisnis pengambilan data dapat dilihat pada Tabel 4.5

Tabel 4.6 Identifikasi Aktor Proses Bisnis Pengambilan Data

No	Aktor	Deskripsi
1	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Merupakan aktor yang berinteraksi langsung dengan pemilik usaha jasa dan Sarana Pariwisata dalam pengambilan data perusahaan, sebagai coordinator yang

No	Aktor	Deskripsi
		menghimpun data dari THL
2	Tenaga Harian Lepas PIP	Merupakan aktor yang membantu staf bidang dalam pelaksanaan pengambilan data perusahaan
3	Pengelola Usaha Wisata	Merupakan aktor yang memiliki tempat usaha yang mengisi formulir data informasi perusahaan dari staf Dinas Pariwisata
4	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Merupakan aktor yang memonitor pelaksanaan pengambilan data

4.3.3.3 Identifikasi Lingkungan Teknis

Para pelaku dalam proses bisnis pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata ini merupakan staf Bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu yang berjumlah 6 orang, dalam pengambilan data mereka dibagi ke 3 desa yang berbeda, masing-masing desa di koordinatori oleh 2 orang Staf Bidang, dan membawahi 25 orang Petugas Harian Lepas, yang mana mereka dibagi tugas untuk ke tempat-tempat usaha jasa wisata disetiap kecamatan yang telah ditentukan.

Dalam pelaksanaan pengambilan data, Petugas Harian Lepas membantu Staf Bidang dalam mengumpulkan data perusahaan, sedangkan Kepala bidang bertugas mengawasi proses pengambilan data mulai dari awal sampai akhir kegiatan pengambilan data selesai.

Pengelola usaha memberikan data mengenai tempat usahanya sesuai yang dibutuhkan Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu.

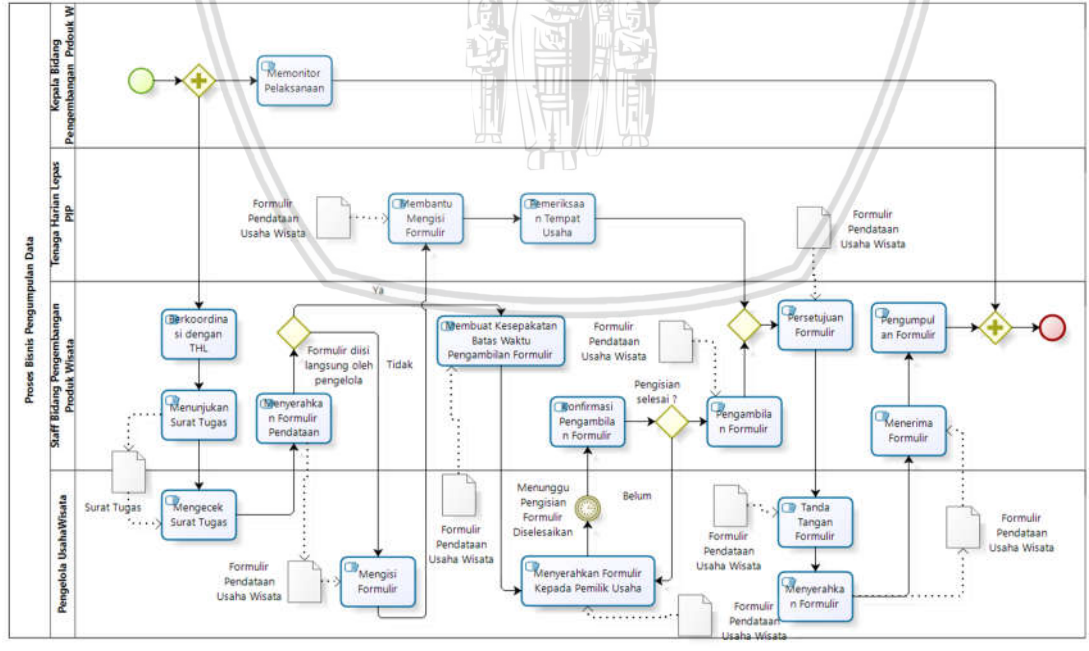
4.3.3.4 Identifikasi Manual Prosesdur

Berikut merupakan prosedur operasi pengambilan data

1. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menyiapkan dokumen yang akan dibawa dalam pengambilan data ke perusahaan
2. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata berkoordinasi dengan Tenaga Harian Lepas sebelum memulai pengambilan data
3. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata dan Tenaga Harian Lepas menuju lokasi tempat usaha
4. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menunjukan surat tugas kepada Pemilik Usaha terkait perintah pengambilan data usaha wisata oleh Dinas Pariwisata

5. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menunjukkan formulir untuk pengisian data yang dibutuhkan Dinas Pariwisata kepada Pemilik Usaha.
6. Pemilik Usaha dibantu oleh Tenaga Harian Lepas untuk mengisi formulir
7. Tenaga Harian Lepas melakukan pemeriksaan terhadap tempat usaha sesuai kriteria yang tertera pada formulir
8. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata melakukan komunikasi kepada pemilik usaha terkait kesepakatan pengambilan formulir pendataan apabila formulir harus diisi oleh pemilik usaha
9. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata dan Tenaga Harian Lepas menunggu sampai tanggal yang sudah disepakati dengan pemilik usaha
10. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menuju tempat usaha untuk pengambilan formulir
11. Formulir dicek oleh staf Bidang Pengembangan Produk Wisata sebelum diterima dan dibawa kembali
12. Formulir yang sudah diisi dan ditandatangani dikumpulkan utk dikelompokkan berdasarkan kategorinya

4.3.3.5 Diagram Proses Bisnis Pengambilan Data



Gambar 4.2 Diagram Proses Bisnis Pengambilan Data



4.3.3.6 Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis pada Proses Bisnis Pengambilan Data

Pada tabel 4.7 dapat dilihat deskripsi aktivitas proses pada proses bisnis pengambilan data

Tabel 4.7 Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis pada Proses Bisnis Pengambilan Data

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
1	Menyiapkan Dokumen	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menyiapkan dokumen yang dibutuhkan dalam pengambilan data usaha wisata	1 jam	Surat Tugas dan Hasil Rapat	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
2	Berkoordinasi dengan THL	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata berkoordinasi dengan Tenaga Harian Lepas sebelum menjalankan tugasnya	1 jam	-	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
3	Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	Tenaga Harian Lepas mendapat pengarahan terkait persiapan pengambilan data usaha wisata	1 jam	-	Tenaga Harian Lepas	Manual Task
4	Menuju Lokasi	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menuju lokasi tempat usaha wisata bersama Tenaga Harian Lepas	2 jam	-	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
5	Menuju Lokasi	Tenaga Harian Lepas menuju lokasi tempat usaha wisata Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	2 jam	-	Tenaga Harian Lepas	Manual Task
6	Menunjukkan Surat Tugas	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menunjukkan surat tugas kepada Pengelola Usaha Wisata	10 menit	Surat Tugas	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
7	Mengecek Surat Tugas	Pengelola Usaha Wisata mengecek surat tugas yang dibawa Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata untuk memberikan izin dalam pengambilan data perusahaannya	5 menit	Surat Tugas	Pengelola Usaha Wisata	Manual Task
8	Menyerahkan Formulir Pendaftaran	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata memberikan formulir Pendaftaran Usaha Wisata kepada Pengelola Usaha Wisata	5 menit	Formulir Pendaftaran Usaha Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
9	Membuat Kesepakatan Batas Waktu Pengambilan Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata membuat kesepakatan batas waktu pengambilan formulir dengan Pengelola Usaha Wisata apabila formulir pendaftaran tidak bisa diisi saat itu.	30 menit	-	Pengelola Usaha Wisata	Manual Task
10	Menyetujui Kesepakatan	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menyetujui batas waktu pengambilan formulir pendaftaran usaha	10 menit	-	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
11	Menyerahkan formulir kepada pemilik usaha	Pengelola Usaha Wisata menyerahkan formulir pendaftaran kepada pemilik usaha untuk diisi	2 minggu	Formulir Pendaftaran Usaha Wisata	Pengelola Usaha Wisata	Manual Task
12	Mengkonfirmasi Pengambilan Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menanyakan status formulir pendaftaran usaha yang dibawa oleh Pengelola Usaha Wisata, jika belum maka Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menunggu	1 hari	-	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
		sampai pengisian selesai				
13	Mengambil Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata mengambil formulir pendataan usaha yang sudah terisi ke tempat usaha yang dituju	1 hari	-	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	<i>Manual Task</i>
14	Mengisi Formulir	Pengelola Usaha mengisi formulir pendataan usaha yang diberikan Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	2 jam	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Pengelola Usaha Wisata	<i>Manual Task</i>
15	Membantu Mengisi Formulir	Tenaga Harian Lepas membantu Pengelola Usaha dalam memandu pengisian formulir pendataan usaha,	2 jam	-	Tenaga Harian Lepas	<i>Manual Task</i>
16	Memeriksa Tempat Usaha	Tenaga Harian Lepas memeriksa tempat usaha sesuai data yang dibutuhkan dalam formulir, misalnya seperti mengecek jumlah fasilitas yang ada	2 jam	-	Tenaga Harian Lepas	<i>Manual Task</i>
17	Mengecek Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata mengecek kebenaran dan kesesuaian isi formulir pendataan usaha	30 menit	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	<i>Manual Task</i>
18	Menandatangani Formulir	Pengelola Usaha Wisata mendandatangani formulir pendataan usaha wisata	5 menit	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Pengelola Usaha Wisata	<i>Manual Task</i>
19	Menyerahkan Formulir Pendataan	Pengelola Usaha Wisata menyerahkan formulir pendataan usaha yang sudah terisi	10 menit	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Pengelola Usaha Wisata	<i>Manual Task</i>

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
20	Menerima Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menerima formulir	5 menit	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
21	Mengumpulkan Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata mengumpulkan formulir pendataan dari tempat-tempat usaha wisata yang sudah didatangi untuk dilaporkan	30 menit	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
22	Memonitor Pelaksanaan	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata memonitor pelaksanaan pengambilan data usaha dari awal sampai akhir kegiatan selesai.	3 minggu		Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task

4.3.4 Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

4.3.4.1 Deskripsi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

Pada Tabel 4.8 akan dijelaskan deskripsi proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir yang akan dilakukan oleh bidang Pengembangan Produk Wisata

Tabel 4.8 Deskripsi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

Nama Proses Bisnis	Pembuatan Laporan Akhir
Aktor	Staf bidang, Staf Pengolah data, Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata, Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata
Deskripsi	Proses Pembuatan Laporan Akhir merupakan proses bisnis yang dilakukan di bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu untuk membuat laporan akhir terkait kegiatan pengambilan data.
Tujuan	Membuat arsip yang berisikan data-data

	tempat usaha wisata sesuai kategorinya
Masukan	Data usaha jasa & sarana wisata
Keluaran	Informasi data usaha jasa & sarana wisata yang sudah dikelompokkan

4.3.4.2 Identifikasi Aktor Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

Aktor-aktor yang akan terlibat pada proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir dapat dilihat pada Tabel 4.9

Tabel 4.9 Identifikasi Aktor Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

No	Aktor	Deskripsi
1	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Merupakan aktor yang menyetujui hasil dari Pembuatan Laporan Akhir tempat usaha
2	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	Merupakan aktor yang mengecek hasil Pembuatan Laporan Akhir tempat usaha
3	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Merupakan aktor yang melakukan Pembuatan Laporan Akhir tempat usaha
4	Staf Pengolah Data	Merupakan aktor yang melakukan input data kedalam sistem dari hasil Pembuatan Laporan Akhir tempat usaha oleh staf bidang

4.3.4.3 Identifikasi Lingkungan Teknis

Para pelaku dalam proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir usaha jasa dan Sarana Pariwisata ini merupakan staf Bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu yang bertugas mengumpulkan data dari setiap kecamatan yang sudah didatangi, lalu dikelompokkan menjadi 8 golongan.

Staf pengolah data bertugas memasukan data yang telah dikelompokkan kedalam komputer sebagai arsip Dinas Pariwisata.

Kepala Bidang dan Kepala Seksi mengevaluasi dan mengecek data-data tersebut sebelum dimasukan ke komputer dan sebelum dilaporkan kepada kepala dinas.

4.3.4.4 Identifikasi Prosedur Operasi

Berikut merupakan prosedur operasi Pembuatan Laporan Akhir

1. Staf bidang mengumpulkan data dari beberapa tempat usaha wisata yang sudah diambil datanya
2. Data diseleksi berdasarkan jenis usaha oleh staf bidang

4.3.4.6 Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis pada Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

Pada tabel 4.10 dapat dilihat deskripsi aktivitas proses pada proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir

Tabel 4.10 Deskripsi Aktivitas Proses Bisnis pada Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
1	Mengumpulkan Formulir	Staf bidang mengumpulkan formulir dari beberapa tempat usaha wisata yang didatangi	1 bulan	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
2	Menyeleksi Data	Staf bidang menyeleksi formulir yang dikumpulkan kategorinya sesuai	1 hari	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
3	Mengevaluasi Hasil Seleksi	Kepala Seksi Usaha & Saran & Wisata mengevaluasi hasil seleksi formulir	1 hari	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Kepala Seksi Usaha & Sarana Wisata	Manual Task
4	Mengecek Hasil Seleksi	Kepala Bidang Pengembangan Produk Usaha Wisata mengecek hasil seleksi	1 hari	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Kepala Bidang Pengembangan Produk Usaha Wisata	Manual Task
5	Meneruskan Data ke Staf Pengolah Data	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata menyerahkan data hasil seleksi kepada Staf Pengolah Data untuk diinput	1 jam	Formulir Pendataan Usaha Wisata	Kepala Seksi Usaha & Sarana Wisata	Manual Task
6	Memasukan Data ke	Staf Pengolah Data memasukkan data ke	1 hari	Formulir Pendataan	Staf Pengolah	User

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
	Sistem	sistem		Usaha Wisata	Data	<i>Task</i>
7	Mencetak Data Rekap	Staf Pengolah Data mencetak data yang sudah direkap dalam bentuk laporan untuk diserahkan kepada Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	10 menit	Laporan Pendataan Usaha Wisata	Staf Pengolah Data	<i>User Task</i>
8	Merekapitulasi Data	Staf Bidang juga merekapitulasi data hasil seleksi yang dilakukan sebelumnya sebagai arsip bidang	1 jam	Laporan Pendataan Usaha Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	<i>Manual Task</i>
9	Mencetak Data Rekap	Staf bidang mencetak data yang sudah direkap dalam bentuk laporan untuk diserahkan kepada Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	10 menit	Laporan Pendataan Usaha Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	<i>User Task</i>
10	Menerima Laporan	Kepala Seksi Usaha & Sara Wisata menerima laporan rekap data dari Staf Bidang dan Staf Pengolah Data	10 menit	Laporan Pendataan Usaha Wisata	Kepala Seksi Usaha & Sarana Wisata	<i>Manual Task</i>
11	Mencocokkan Data	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata mencocokkan data antara data dari Staf Bidang dengan data dari Staf Pengolah Data	1 jam	Laporan Pendataan Usaha Wisata	Kepala Seksi Usaha & Sarana Wisata	<i>Manual Task</i>
12	Memberi Laporan	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata melaporkan kepada Kepala Bidang bahwa data usaha jasa wisata sudah terkumpul dan terinput ke sistem	10 menit	Laporan Pendataan Usaha Wisata	Kepala Seksi Usaha & Sarana Wisata	<i>Manual Task</i>
13	Menerima	Kepala Bidang Pengembangan Produk	10	Laporan Pendataan	Kepala Bidang	<i>Manual</i>

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
	Laporan	Usaha Wisata menerima laporan bahwa data sudah terkumpul dan masuk ke sistem	menit	Usaha Wisata	Pengembangan Produk Usaha Wisata	Task
14	Memberi Laporan	Kepala Bidang Pengembangan Produk Usaha Wisata melaporkan ke Kepala Dinas terkait pengambilan data usaha wisata	10 menit	Laporan Pendataan Usaha Wisata	Kepala Bidang Pengembangan Produk Usaha Wisata	Manual Task

4.4 Evaluasi Proses Bisnis

Pada sub bab evaluasi proses bisnis dilakukan evaluasi proses bisnis dengan melakukan identifikasi permasalahan proses bisnis yang ada pada tiap proses bisnis (identifikasi permasalahan proses bisnis dilakukan dengan wawancara pada Lampiran) dan dilakukan analisis aktivitas dari setiap proses bisnis untuk dapat mengetahui apabila terdapat aktivitas yang tidak memiliki nilai untuk seluruh *stakeholder* sehingga dapat dihilangkan pada model proses bisnis rekomendasi.

4.4.1 Identifikasi Permasalahan Proses Bisnis

Pada sub-bab ini akan diidentifikasi beberapa kemungkinan permasalahan yang ada pada proses bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data, Pengambilan Data dan Pembuatan Laporan Akhir. Proses bisnis yang telah diidentifikasi menghasilkan beberapa jenis permasalahan yang terjadi pada masing-masing proses bisnis. Daftar jenis permasalahan dapat dilihat pada Tabel 4.11

Tabel 4.11 Permasalahan Proses Bisnis

Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data			
No	Sub Proses	Permasalahan	Risiko
1	Pendistribusian Surat Tugas	Proses yang terlalu panjang, harus melewati beberapa tahap	Membutuhkan waktu yang lama, risiko kehilangan berkas
Proses Bisnis Pengambilan Data			

No	Sub Proses	Permasalahan	Risiko
1	Pengambilan Data ke Lokasi Usaha	Belum ada sistem yang membuat para pengusaha wisata yang terhubung langsung dengan dinas	Membutuhkan waktu yang lama dan mengabiskan biaya yang lebih
2	Pengisian Formulir Pendataan	Pengelola usaha tidak kooperatif dengan waktu yang sudah disepakati	Menghabiskan waktu yang terlalu lama, Tugas yang sudah ditentukan dari Dinas menjadi tidak sesuai target waktu, Laporan ke Pemerintah Provinsi menjadi terlambat
Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir			
No	Sub Proses	Permasalahan	Risiko
1	Pengolahan Data	Pengolahan data dilakukan secara manual	Membutuhkan waktu yang lama, risiko kesalahan mengolah data, risiko hilangnya data
2	Pendistribusian Laporan	Pengecekan laporan dilakukan berulang, dan manual	Membutuhkan waktu yang lama

4.4.2 Analisis Aktivitas

Pada sub bab analisis aktivitas ini akan dilakukan analisis aktivitas terhadap proses bisnis pengukuran kepuasan pelanggan sebelum dilakukan *streamlining*. Analisis aktivitas terbagi menjadi 3 jenis yaitu *Real Value Added* (RVA), *Business Value Added* (BVA), dan *Non-Value Added* (NVA). Hal ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas utama yang menghasilkan nilai tambah langsung kepada kebutuhan konsumen (RVA), aktivitas pendukung yang bisa menghasilkan nilai tambah atau mengurangi nilai tambah kepada kebutuhan konsumen (BVA), dan aktivitas yang tidak menghasilkan nilai tambah (NVA).

4.4.2.1 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Analisis aktivitas pada proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data dapat dilihat pada tabel 4.12

Tabel 4.12 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

No	Aktivitas	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1	Memberikan pemberitahuan mengenai rapat koordinasi	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata memerintahkan kepala seksi usaha dan Sarana Pariwisata untuk melakukan rapat koordinasi persiapan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata Kota Batu	BVA
2	Mengundang staf bidang untuk melakukan rapat koordinasi	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata mengajak staf untuk melakukan rapat koordinasi persiapan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata Kota Batu bersama kepala bidang	BVA
3	Menyiapkan dokumen	Staf Bidang Pengembangan Produk menyiapkan dokumen yang akan digunakan ketika pengambilan data untuk di koordinasikan dalam rapat koordinasi bersama kepala bidang dan kepala seksi	BVA
4	Memimpin Rapat koordinasi	Rapat koordinasi dilakukan untuk membahas teknis pengambilan data , usaha jasa wisata yang akan dituju, pembagian tim dan wilayah, dan jadwal pelaksanaan kegiatan.	BVA
5	Membagi Tugas	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata melakukan pembagian tugas kepada staf bidang diantaranya usaha wisata apa saja yang dituju, siapa anggota tim nya dan wilayah mana saja	BVA
6	Mencatat Hasil Rapat	Staf Bidang mencatat hasil rapat koordinasi persiapan pengambilan data yang nantinya akan dibawa pada saat mereka melakukan pengambilan data	BVA

No	Aktivitas	Deskripsi	Kategori Aktivitas
7	Pengecekan Hasil Rapat	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata melakukan pengecekan hasil rapat koordinasi yang dicatat oleh staf bidang sebelum diserahkan kepada masing-masing staf	NVA
8	Membagi Hasil Rapat	Staf Bidang yang ditunjuk sebagai notulen membagikan hasil rapat yang sudah dikoreksi oleh Kepala Seksi untuk dibagikan kepada masing-masing staf bidang yang bertugas	BVA
9	Mengajukan Pembuatan Surat Tugas	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata mengajukan kepada Kepala Sub Bagian Umum agar dibuatkan Surat Tugas untuk pengambilan data usaha wisata	BVA
10	Menyampaikan Pengajuan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum menyampaikan kepada sekretaris umum agar dibuatkan Surat Tugas untuk Bidang Pengembangan Produk	BVA
11	Menerima Laporan	Sekretaris Umum menerima laporan permohonan Surat Tugas oleh Bidang Pengembangan Produk	BVA
12	Membuat Surat Tugas	Sekretaris Umum membuat Surat Tugas untuk pengambilan data usaha wisata	BVA
13	Mencetak Surat Tugas	Sekretaris Umum mencetak Surat Tugas	BVA
14	Meminta Tanda Tangan Kepala Dinas	Sekretaris Umum memintakan Tanda Tangan Surat Tugas kepada Kepala Dinas	BVA
15	Mencatat Nomor Surat Keluar	Sekretaris Umum mencatat Nomor Surat Keluar untuk Surat Tugas yang akan digunakan bertugas	BVA
16	Menyampaikan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum menyampaikan bahwa Surat Tugas sudah selesai dan bisa diambil	BVA
17	Meneruskan Surat Tugas	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata mengambil surat tugas dan	BVA

No	Aktivitas	Deskripsi	Kategori Aktivitas
		menyerahkannya kepada Kepala Seksi untuk didistribusikan kepada staf nya	
18	Mendistribusikan Surat Tugas	Kepala Seksi mendistribusikan Surat Tugas kepada masing-masing staf nya untuk dibawa ketika pengambilan data	BVA
19	Menerima Surat Tugas	Staf Bidang menerima surat tugas yang akan dibawa ketika pengambilan data	BVA

Pada tabel 4.12 telah dikelompokkan aktivitas-aktivitas yang dikategorikan sebagai aktivitas RVA, BVA, dan NVA. Pada proses bisnis Koordinasi Perisapan Pengambilan Data diperoleh bahwa tidak terdapat aktivitas RVA, 18 aktivitas BVA, dan 1 aktivitas NVA. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat 18 aktivitas pada proses bisnis Koordinasi Perisapan Pengambilan Data yang dapat dilakukan *streamlining*, dan terdapat 1 proses NVA yang dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan apabila tidak diperlukan.

4.4.2.2 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengambilan Data

Analisis aktivitas pada proses bisnis pengambilan data dapat dilihat pada tabel 4.13

Tabel 4.13 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pengambilan Data

No	Aktivitas	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1	Menyiapkan Dokumen	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menyiapkan dokumen yang dibutuhkan dalam pengambilan data usaha wisata	BVA
2	Berkoordinasi dengan THL	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata berkoordinasi dengan Tenaga Harian Lepas sebelum menjalankan tugasnya	BVA
3	Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	Tenaga Harian Lepas mendapat pengarahan terkait persiapan pengambilan data usaha wisata	BVA
4	Menuju Lokasi	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menuju lokasi tempat usaha wisata bersama Tenaga Harian Lepas	BVA
5	Menuju Lokasi	Tenaga Harian Lepas menuju lokasi tempat usaha wisata Staf Bidang	BVA

No	Aktivitas	Deskripsi	Kategori Aktivitas
		Pengembangan Produk Wisata	
6	Menunjukkan Surat Tugas	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menunjukkan surat tugas kepada Pengelola Usaha Wisata	BVA
7	Mengecek Surat Tugas	Pengelola Usaha Wisata mengecek surat tugas yang dibawa Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata untuk memberikan izin dalam pengambilan data perusahaannya	BVA
8	Menyerahkan Formulir Pendataan	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata memberikan formulir Pendataan Usaha Wisata kepada Pengelola Usaha Wisata	RVA
9	Membuat Kesepakatan Batas Waktu Pengambilan Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata membuat kesepakatan batas waktu pengambilan formulir dengan Pengelola Usaha Wisata apabila formulir pendataan tidak bisa diisi saat itu.	RVA
10	Menyetujui Kesepakatan	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menyetujui batas waktu pengambilan formulir pendataan usaha	RVA
11	Menyerahkan formulir kepada pemilik usaha	Pengelola Usaha Wisata menyerahkan formulir pendataan kepada pemilik usaha untuk diisi	RVA
12	Mengkonfirmasi Pengambilan Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menanyakan status formulir pendataan usaha yang dibawa oleh Pengelola Usaha Wisata, jika belum maka Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menunggu sampai pengisian selesai	RVA
13	Mengambil Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata mengambil formulir pendataan usaha yang sudah terisi ke tempat usaha yang dituju	BVA
14	Mengisi Formulir	Pengelola Usaha Wisata mengisi formulir pendataan usaha yang diberikan Staf Bidang Pengembangan	RVA

No	Aktivitas	Deskripsi	Kategori Aktivitas
		Produk Wisata	
15	Membantu Mengisi Formulir	Tenaga Harian Lepas membantu Pengelola Wisata Usaha dalam memandu pengisian formulir pendataan usaha,	RVA
16	Memeriksa Tempat Usaha	Tenaga Harian Lepas memeriksa tempat usaha sesuai data yang dibutuhkan dalam formulir, misalnya seperti mengecek jumlah fasilitas yang ada	RVA
17	Mengecek Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata mengecek kebenaran dan kesesuaian isi formulir pendataan usaha	RVA
18	Menandatangani Formulir	Pengelola Usaha Wisata mendandatangani formulir pendataan usaha wisata	RVA
19	Menyerahkan Formulir Pendataan	Pengelola Usaha Wisata menyerahkan formulir pendataan usaha yang sudah terisi	BVA
20	Menerima Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menerima formulir	BVA
21	Mengumpulkan Formulir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata mengumpulkan formulir pendataan dari tempat-tempat usaha wisata yang sudah didatangi untuk dilaporkan	BVA
22	Memonitor Pelaksanaan	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata memonitor pelaksanaan pengambilan data usaha dari awal sampai akhir kegiatan selesai.	BVA

Pada tabel 4.13 telah dikelompokkan aktivitas-aktivitas yang dikategorikan sebagai aktivitas RVA, BVA, dan NVA. Pada proses bisnis Pengambilan Data diperoleh bahwa terdapat 11 aktivitas RVA, 11 aktivitas BVA, dan tidak ada aktivitas NVA. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat 22 aktivitas pada proses bisnis Pengambilan Data yang dapat dilakukan *streamlining*, dan

tidak terdapat proses NVA yang dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan apabila tidak diperlukan.

4.4.2.3 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

Analisis aktivitas pada proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir dapat dilihat pada tabel 4.14

Tabel 4.14 Analisis Aktivitas pada Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

No	Aktivitas	Deskripsi	Kategori Aktivitas
1	Mengumpulkan Formulir	Staf bidang mengumpulkan formulir dari beberapa tempat usaha wisata yang didatangi	BVA
2	Menyeleksi Data	Staf bidang menyeleksi formulir yang dikumpulkan sesuai kategorinya	RVA
3	Mengevaluasi Hasil Seleksi	Kepala Seksi Usaha & Saran Wisata mengevaluasi hasil seleksi formulir	BVA
4	Mengecek Hasil Seleksi	Kepala Bidang Pengembangan Produk Usaha Wisata mengecek hasil seleksi	BVA
5	Meneruskan Data ke Staf Pengolah Data	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata menyerahkan data hasil seleksi kepada Staf Pengolah Data untuk diinput	BVA
6	Memasukan Data ke Sistem	Staf Pengolah Data memasukan data ke sistem	BVA
7	Mencetak Data Rekapitulasi	Staf Pengolah Data mencetak data yang sudah direkapitulasi dalam bentuk laporan untuk diserahkan kepada Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	BVA
8	Merekapitulasi Data	Staf Bidang juga merekapitulasi data hasil seleksi yang dilakukan sebelumnya sebagai arsip bidang	BVA
9	Mencetak Data Rekapitulasi	Staf bidang mencetak data yang sudah direkapitulasi dalam bentuk laporan untuk diserahkan kepada Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	BVA
10	Menerima Laporan	Kepala Seksi Usaha & Sara Wisata menerima laporan rekapitan data dari Staf Bidang dan Staf Pengolah Data	BVA
11	Mencocokkan Data	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata mencocokkan data antara data dari Staf Bidang dengan data dari Staf Pengolah	NVA

No	Aktivitas	Deskripsi	Kategori Aktivitas
		Data	
12	Melaporkan kepada Kepala Bidang	Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata melaporkan kepada Kepala Bidang bahwa data usaha jasa wisata sudah terkumpul dan terinput ke sistem	BVA
13	Menerima Laporan	Kepala Bidang Pengembangan Produk Usaha Wisata menerima laporan bahwa data sudah terkumpul dan masuk ke sistem	BVA
14	Melaporkan ke Kepala Dinas	Kepala Bidang Pengembangan Produk Usaha Wisata melaporka ke Kepala Dinas terkait pengambilan data usaha wisata	BVA

Pada tabel 4.14 telah dikelompokkan aktivitas-aktivitas yang dikategorikan sebagai aktivitas RVA, BVA, dan NVA. Pada proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir diperoleh bahwa terdapat 1 aktivitas RVA, 12 aktivitas BVA, dan 1 aktivitas NVA. Maka dapat dikatakan bahwa terdapat 13 aktivitas pada proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir yang dapat dilakukan *streamlining*, dan terdapat 1 proses NVA yang dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan apabila tidak diperlukan.

4.5 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis

Pada sub bab rancangan perbaikan proses bisnis ini dibuat rancangan perbaikan proses bisnis dari hasil evaluasi proses bisnis yang telah dilakukan, yaitu dengan cara identifikasi permasalahan dan analisis aktivitas dari setiap proses bisnis. Permasalahan yang telah diidentifikasi diminimalisir dengan perbaikan proses bisnis menggunakan *streamlining tools* dan dari analisis aktivitas pada sub bab sebelumnya, aktivitas yang termasuk dalam kategori RVA dan BVA dapat dilakukan perbaikan menggunakan 12 *streamlining tools* dari *Business Process Improvement* sedangkan aktivitas yang termasuk dalam kategori NVA dapat dipertimbangkan untuk dihilangkan. Hal ini bertujuan untuk membuat proses bisnis lebih efisien. Dalam Tabel 4.15 dibuat rancangan perbaikan proses bisnis menggunakan *streamlining tools* dari *Business Process Improvement* pada proses bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data.

Tabel 4.15 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

No	Aktivitas Awal	Aktor	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1	Mengajukan Surat Tugas	Kepala Seksi	Mengajukan surat tugas dilakukan oleh sistem	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya sistem informasi secara <i>online</i> . Pengajuan surat tugas dapat diketahui semua pihak yang bersangkutan.
2	Menyampaikan Pengajuan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum	Mengajukan surat tugas dilakukan oleh sistem	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem informasi secara <i>online</i> . Pengajuan surat tugas dapat diketahui semua pihak yang bersangkutan.
3	Menerima Laporan Pengajuan	Sekretaris Bagian	Menerima laporan pengajuan dilakukan oleh sistem	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem informasi secara <i>online</i> . Penerimaan laporan pengajuan surat tugas dapat diketahui semua pihak yang bersangkutan
4	Menyampaikan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum	Menyampaikan surat tugas dilakukan oleh sistem	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem informasi secara <i>online</i> . Menyampaikan surat tugas dapat diketahui semua pihak yang bersangkutan
5.	Meneruskan Surat Tugas	Kepala Bidang	Meneruskan surat tugas dilakukan oleh sistem	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem informasi secara <i>online</i> . Pembagian surat tugas dapat diketahui semua pihak yang bersangkutan
6.	Mendistribusikan Surat Tugas	Kepala Seksi	Mendistribusi surat tugas dilakukan oleh sistem	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Pendistribusian surat tugas dilakukan oleh sekretaris umum, dapat diketahui semua pihak yang bersangkutan melalui sistem
7	Mengecek Hasil Rapat	Kepala Seksi	Tidak diperlukan pengecekan karena hasil yang dicatat notulen sama	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Pengecekan Hasil rapat dilakukan selama rapat berlangsung sehingga pengecekan hasil rapat di akhir kegiatan tidak

No	Aktivitas Awal	Aktor	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
			dengan yang bahas saat rapat		dilakukan

Dalam Tabel 4.16 dibuat rancangan perbaikan proses bisnis menggunakan *streamlining tools* dari *Business Process Improvement* pada proses bisnis Pengambilan Data.

Tabel 4.16 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pengambilan Data

No	Aktivitas Awal	Aktor	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1	Koordinasi dengan THL	Staf Bagian	Kegiatan koordinasi dengan THL dihilangkan karena pengumpulan data sudah berbasis <i>online</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka dalam proses bisnis rekomendasi tidak ada peran THL
2	Menyerahkan formulir pendataan	Staf Bagian	Tidak memerlukan formulir pendataan fisik karena pendataan dilakukan secara <i>online</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan formulir pendataan dan proses menjadi <i>paperless</i>
3	Mengisi formulir	Pengelola Usaha Wisata	Pengisian formulir dilakukan secara <i>online</i>	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan formulir pendataan dan proses menjadi <i>paperless</i>
4	Membantu mengisi formulir	Tenaga Harian Lepas	Tidak memerlukan formulir pendataan fisik karena pendataan dilakukan secara	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan formulir pendataan dan proses menjadi <i>paperless</i>

No	Aktivitas Awal	Aktor	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
			<i>online</i>		
5.	Memeriksa tempat usaha	Tenaga Harian Lepas	Tidak memerlukan pemeriksaan tempat usaha karena pendataan dilakukan secara <i>online</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka pemeriksaan dilakukan tanpa harus datang ke lokasi usaha, karena verifikasi data dapat dilakukan lewat sistem
6	Membuat kesepakatan pengembalian formulir	Staf Bidang	Tidak memerlukan pengambilan formulir karena pendataan dilakukan secara <i>online</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan pengambilan formulir ke lokasi
7	Menyerahkan formulir kepada pemilik usaha	Pengelola usaha wisata	Tidak memerlukan penyerahan formulir karena pendataan dilakukan secara <i>online</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan penyerahan formulir
8	Konfirmasi pengambilan formulir	Staf Bidang	Tidak memerlukan pengambilan formulir karena pendataan dilakukan secara <i>online</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan pengambilan formulir ke lokasi
9	Mengambil Formulir	Staf Bidang	Tidak memerlukan pengambilan formulir karena pendataan dilakukan secara <i>online</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan pengambilan formulir ke lokasi
10	Menyetujui Formulir	Staf Bidang	Tidak memerlukan persetujuan	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak

No	Aktivitas Awal	Aktor	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
			formulir pendataan fisik karena pendataan dilakukan secara <i>online</i>		memerlukan persetujuan formulir pendataan dan proses menjadi <i>paperless</i>
11	Menandatangani formulir	Pengelola usaha wisata	Tidak memerlukan penandatanganan formulir karena pendataan dilakukan secara <i>online</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan penandatanganan formulir pendataan dan proses menjadi <i>paperless</i>
12	Menyerahkan formulir	Pengelola usaha wisata	Tidak memerlukan penyerahan formulir karena pendataan dilakukan secara <i>online</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan penyerahan formulir pendataan dan proses menjadi <i>paperless</i>
13	Mengumpulkan formulir	Staf Bidang	Tidak memerlukan pengumpulan formulir karena data langsung masuk kedalam sistem	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak pengumpulan formulir

Dalam Tabel 4.17 dibuat rancangan perbaikan proses bisnis menggunakan *streamlining tools* dari *Business Process Improvement* pada proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir

Tabel 4.17 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

No	Aktivitas Awal	Aktor	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
1	Mengumpulkan Formulir	Staf Bidang	Pengumpulan pendataan dilakukan secara <i>online</i>	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya pendataan berbasis <i>online</i> , maka tidak memerlukan pengumpulan formulir pendataan dan

No	Aktivitas Awal	Aktor	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
					proses menjadi <i>paperless</i>
2	Menyeleksi Data	Staf Bidang	Penyeleksian data dilakukan oleh sistem secara otomatis	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem, maka tidak memerlukan penyeleksian data secara manual, karena data sudah diolah oleh sistem
3	Mengevaluasi Hasil Seleksi	Kepala Seksi	Tidak diperlukan pengevaluasian hasil seleksi, karena data diolah dengan sistem	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem, maka tidak memerlukan pengevaluasian data secara manual, karena data sudah terintegrasikan oleh semua pihak yang bersangkutan
4	Mengecek Hasil Seleksi	Kepala Bidang	Tidak diperlukan pengecekan hasil seleksi, karena data diolah dengan sistem	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem, maka tidak memerlukan pengecekan hasil seleksi data secara manual, karena data sudah terintegrasikan oleh semua pihak yang bersangkutan
5	Meneruskan Data ke Staf Pengolah Data	Kepala Seksi	Meneruskan data dilakukan oleh sistem	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya sistem, maka data secara otomatis akan masuk ke dalam <i>database</i> dinas, dan data sudah terintegrasikan oleh semua pihak yang bersangkutan
6	Memasukkan Data ke Sistem	Staf Pengolah Data	Tidak diperlukan memasukkan data ke dalam sistem karena data otomatis masuk ke dalam <i>database</i>	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem, maka data secara otomatis akan masuk ke dalam <i>database</i> dinas, dan data sudah terintegrasikan oleh semua pihak yang bersangkutan
7	Mencetak Data Rekapitulasi	Staf Pengolah Data	Tidak diperlukan mencetak data rekapitulasi karena hasil	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem, maka data secara otomatis akan masuk ke dalam <i>database</i> dinas, dan data sudah terintegrasikan oleh

No	Aktivitas Awal	Aktor	Aktivitas Rekomendasi	Jenis Streamlining	Keterangan
			rekapitulasi sudah disebar oleh sistem		semua pihak yang bersangkutan
8	Merekapitulasi Data	Staf Bidang	Tidak diperlukan merekapitulasi data karena data diolah sistem secara otomatis	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya sistem, maka data secara otomatis diolah oleh sistem, dan data sudah terintegrasikan oleh semua pihak yang bersangkutan
9	Mencetak Data Rekapitulasi	Staf Bidang	Tidak diperlukan mencetak data rekapitulasi karena hasil rekapitulasi sudah disebar oleh sistem	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem, maka data secara otomatis akan masuk ke dalam <i>database</i> dinas, dan data sudah terintegrasikan oleh semua pihak yang bersangkutan
10	Menerima Laporan	Kepala Seksi	Laporan hasil akhir bisa didapatkan melalui sistem	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya sistem, maka data secara otomatis akan masuk ke dalam <i>database</i> dinas, dan data sudah terintegrasikan oleh semua pihak yang bersangkutan
11	Mencocokkan Data	Kepala Seksi	Tidak diperlukan pencocokan data secara manual karena data diolah sistem secara otomatis	<i>Bureaucracy Elimination</i>	Dengan adanya sistem, maka data secara otomatis diolah oleh sistem, dan data sudah terintegrasikan oleh semua pihak yang bersangkutan, sehingga tidak perlu dilakukan pencocokan data secara manual
12	Melaporkan kepada Kepala Bidang	Kepala Seksi	Pelaporan kepada kepala bidang dilakukan oleh sistem	<i>Upgrading</i>	Dengan adanya sistem terintegrasi, maka informasi dapat diketahui oleh semua pihak yang bersangkutan



BAB 5 REKOMENDASI PROSES BISNIS

5.1 Pemodelan Proses Bisnis Rekomendasi (*To-Be*)

Pada sub-bab pemodelan proses bisnis rekomendasi ini akan dijabarkan mengenai model proses bisnis rekomendasi setelah dilakukan analisis dan merancang perbaikan proses bisnis. Proses bisnis yang dibuat rekomendasinya yaitu proses bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data, Pengambilan Data, dan Pembuatan Laporan Akhir. Model proses bisnis rekomendasi telah disetujui oleh stakeholder pada lampiran wawancara.

5.1.1 Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (Rekomendasi)

Rancangan proses bisnis yang telah dibuat pada bab sebelumnya dipetakan dalam Tabel 5.2 yang menunjukkan perbaikan yang dilakukan pada proses bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data dengan menjabarkan aktivitas yang terkait perbaikan, aktivitas yang ditambahkan atau diperbaiki dan aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi.

5.1.1.1 Deskripsi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Pada Tabel 5.1 akan dijelaskan deskripsi proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data (rekomendasi) yang dilakukan oleh Bidang Pengembangan Produk Pariwisata

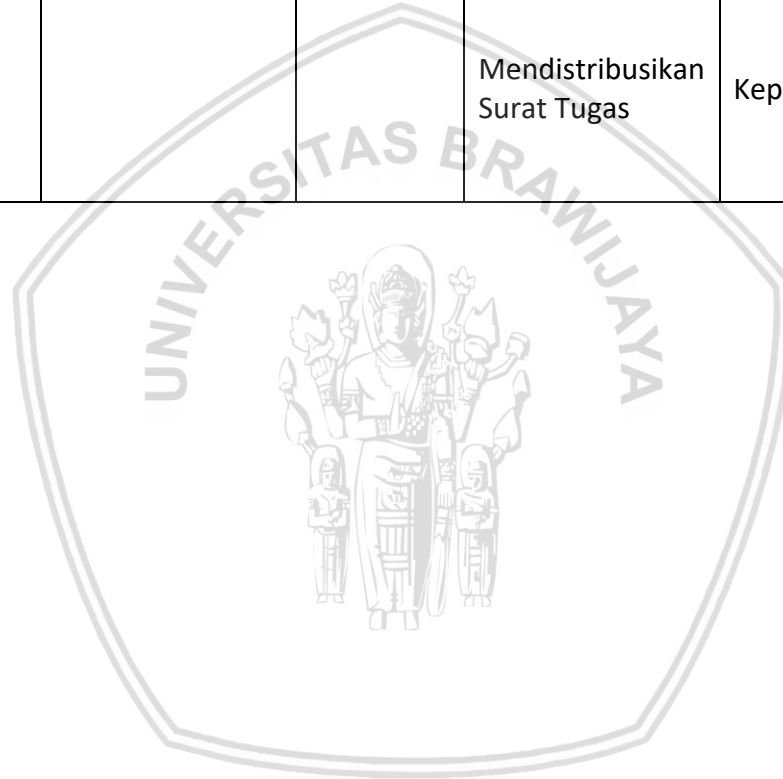
Tabel 5.1 Deskripsi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Nama Proses Bisnis	Koordinasi Persiapan Pengambilan Data
Aktor	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata, Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata, Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata, Sekertaris Umum
Deskripsi	<p>Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data merupakan proses bisnis yang dilakukan di bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu untuk melakukan koordinasi sebelum melakukan pengumpulan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata</p> <p>Pada proses koordinasi persiapan pengambilan data aktivitas pengajuan surat tugas menggunakan sistem yang terintegrasi</p>

Tabel 5.2 Perbaikan Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

No	Aktivitas pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas tambahan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Aktivitas yang dihilangkan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Keterangan
	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	
1	Mengecek Hasil Rapat	Kepala Seksi	-	-	Mengecek Hasil Rapat	Kepala Seksi	Meniadakan pengecekan hasil rapat yang dilakukan Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata
2	Mengajukan Surat Tugas	Kepala Seksi	Mengajukan Pembuatan Surat Tugas melalui Sistem	Kepala Seksi Usaha & Sarana Wisata	Mengajukan Surat Tugas	Kepala Seksi	Pengajuan Surat Tugas langsung dilakukan oleh Kepala Seksi Usaha & Jasa Wisata kepada Sekretaris Umum melalui sistem
3	Menyampaikan Pengajuan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum			Menyampaikan Pengajuan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum	
4	Menerima Laporan Pengajuan	Sekretaris Bagian			Menerima Laporan Pengajuan	Sekretaris Bagian	
5	Menyampaikan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum	Mendistribusikan Surat Tugas	Sekretaris Umum	Menyampaikan Surat Tugas	Kepala Sub Bagian Umum	Pendistribusian Surat Tugas dilakukan oleh sekretaris, dan melakukan pencatatan disistem. Dengan adanya
6	Meneruskan Surat Tugas	Kepala Bidang			Meneruskan Surat Tugas	Kepala Bidang	

No	Aktivitas pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas tambahan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Aktivitas yang dihilangkan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Keterangan
	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	
7	Mendistribusikan Surat Tugas	Kepala Seksi			Mendistribusikan Surat Tugas	Kepala Seksi	sistem yang sudah terintegrasi maka informasi dapat diketahui oleh seluruh pihak yang bersangkutan



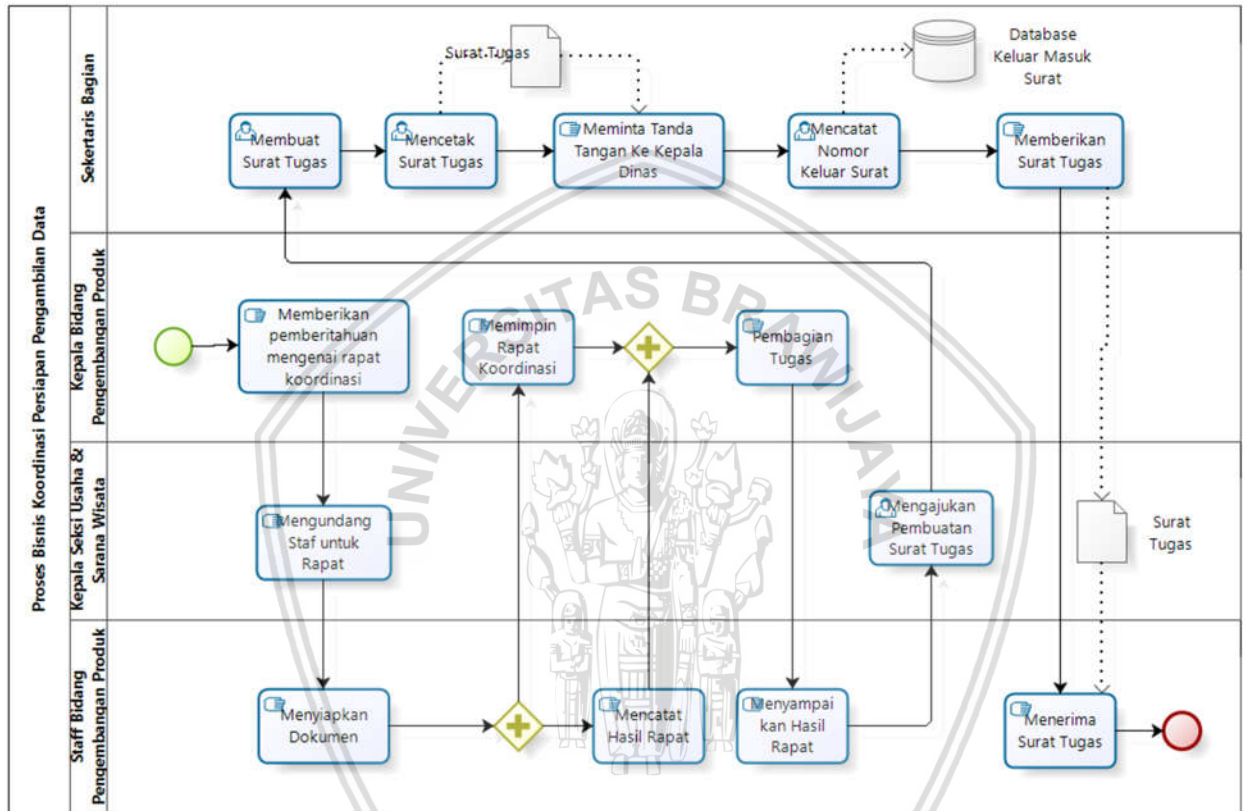
5.1.1.2 Identifikasi Prosedur Operasi (rekomendasi)

Berikut merupakan prosedur operasi koordinasi persiapan pengambilan data

1. Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata memberikan pemberitahuan ke kepala seksi usaha dan Sarana Pariwisata serta stafnya untuk melakukan rapat koordinasi persiapan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata Kota Batu bersama stafnya
2. Staf Bidang Pengembangan Produk menyiapkan dokumen yang akan digunakan ketika pengambilan data untuk di koordinasikan dalam rapat koordinasi bersama kepala bidang dan kepala seksi
3. Rapat koordinasi dilakukan dengan membahas teknis pengambilan data , usaha jasa wisata yang dituju, pembagian tim dan wilayah, dan jadwal pelaksanaan kegiatan.
4. Hasil rapat koordinasi dicatat staf bidang yang ditugaskan sebagai notulen
5. Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata membagi tugas para staf bidang
6. Hasil rapat koordinasi disampaikan kepada seluruh peserta rapat
7. Kepala Seksi mengajukan kepada sekretaris dinas untuk dibuatkan surat tugas yang akan digunakan staf bidang dalam pengambilan data melalui sistem
8. Sekertariat membuat surat tugas dan menyerahkan kepada kepala dinas untuk ditandatangani
9. Kepala dinas menandatangani surat tugas yang diajukan oleh kepala bidang
10. Sekertariat mencatat nomor surat keluar surat serta melaporkan surat disistem agar diketahui oleh Kepala Bagian dan Kepala Seksi
11. Sekertariat menyerahkan surat tugas kepada seluruh staf bidang
12. Masing-masing staf melakukan pengambilan data sesuai jadwal dan wilayah yang sudah disepakati

5.1.1.3 Diagram Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (rekomendasi)

Model proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data (rekomendasi) dapat dilihat pada gambar 5.1



Gambar 5.1 Diagram Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data rekomendasi

5.1.1.4 Deskripsi Aktivitas Proses pada Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (rekomendasi)

Pada tabel 5.3 dapat dilihat deskripsi aktivitas proses bisnis pada proses bisnis koordinasi perisapan pengambilan data

Tabel 5.3 Deskripsi Aktivitas Proses pada Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (rekomendasi)

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
1	Memberikan pemberitahuan mengenai rapat koordinasi	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata memerintahkan kepala seksi usaha dan Sarana Pariwisata untuk melakukan rapat koordinasi persiapan pengambilan data usaha jasa dan Sarana Pariwisata Kota Batu bersama dengan stafnya	1 hari	-	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
2	Menyiapkan dokumen	Staf Bidang Pengembangan Produk menyiapkan dokumen yang akan digunakan ketika pengambilan data untuk di koordinasikan dalam rapat koordinasi bersama kepala bidang dan kepala seksi	1 Jam	Dokumen daftar kebutuhan pengambilan data	Staf Bidang Pengembangan Produk	Manual Task
3	Memimpin Rapat koordinasi	Rapat koordinasi dilakukan untuk membahas teknis pengambilan data , usaha jasa wisata yang akan dituju, pembagian tim dan wilayah, dan jadwal pelaksanaan kegiatan.	3 Jam	Dokumen daftar kebutuhan pengambilan data	Kepala Bidang Pengembangan Produk	Manual Task
4	Membagi Tugas	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata melakukan pembagian tugas kepada staf bidang diantaranya usaha wisata apa saja	1 Jam	-	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task



No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
		yang dituju, siapa anggota tim nya dan wilayah mana saja				
5	Mencatat Hasil Rapat	Staf Bidang mencatat hasil rapat koordinasi persiapan pengambilan data yang nantinya akan dibawa pada saat mereka melakukan pengambilan data	3 Jam	Hasil Rapat	Staf Bidang Pengembangan Produk	<i>User Task</i>
6	Mengajukan Pembuatan Surat Tugas	Kepala Seksi Usaha & Sarana Wisata mengajukan kepada Sekertaris Umum agar dibuatkan Surat Tugas untuk pengambilan data usaha wisata melalui sistem	1 Jam	-	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	<i>User Task</i>
8	Menerima Laporan	Sekertaris Umum menerima laporan permohonan Surat Tugas oleh Bidang Pengembangan Produk	30 menit	-	Sekertaris Umum	<i>Manual Task</i>
9	Membuat Surat Tugas	Sekertaris Umum membuat Surat Tugas untuk pengambilan data usaha wisata	1 hari	-	Sekertaris Umum	<i>User Task</i>
10	Mencetak Surat Tugas	Sekertaris Umum mencetak Surat Tugas	10 menit	Surat Tugas	Sekertaris Umum	<i>User Task</i>
11	Meminta Tanda Tangan Kepala Dinas	Sekertaris Umum memintakan Tanda Tangan Surat Tugas kepada Kepala Dinas	10 menit	Surat Tugas	Sekertaris Umum	<i>Manual Task</i>
12	Mencatat Nomor Surat Keluar	Sekertaris Umum mencatat Nomor Surat Keluar untuk Surat Tugas yang akan digunakan bertugas disistem	30 menit	Surat Tugas	Sekertaris Umum	<i>User Task</i>
13	Menyampaik	Sekertaris Umum	15	Surat	Sekertaris	<i>Manual</i>

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
	an Surat Tugas	menyerahkan Surat Tugas kepada staf bidang	menit	Tugas	Umum	Task
15	Menerima Surat Tugas	Staf Bidang menerima surat tugas yang akan dibawa ketika pengambilan data	1 hari	Surat Tugas	Staf Bidang Pengembangan Produk	Manual Task

5.1.2 Proses Bisnis Pengambilan Data (rekomendasi)

Rancangan perbaikan proses bisnis yang telah dibuat pada bab sebelumnya dipetakan dalam Tabel 5.5 yang menunjukkan perbaikan yang dilakukan pada proses bisnis pengambilan data dengan menjabarkan aktivitas yang terkait perbaikan, aktivitas yang ditambahkan atau diperbaiki dan aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi.

5.1.2.1 Deskripsi Proses Bisnis Pengambilan Data (rekomendasi)

Pada Tabel 5.4 akan dijelaskan deskripsi proses bisnis pengambilan data (rekomendasi) yang akan dilakukan oleh Bidang Pengembangan Produk Wisata

Tabel 5.4 Deskripsi Proses Bisnis Pengambilan Data (rekomendasi)

Nama Proses Bisnis	Pengambilan Data
Aktor	Kepala Bidang Pengembanfan Produk Wisata, Staf bidang, Pengelola Usaha Wisata
Deskripsi	Proses pengambilan data merupakan proses bisnis yang dilakukan di bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu untuk mengambil data mengenai informasi usaha jasa dan Sarana Pariwisata di Kota Batu Pada proses pengambilan data, pengelola usaha jasa pariwisata mengisikan data perusahaan melalui formulir pendataan online
Tujuan	Mendapatkan data tempat usaha jasa dan Sarana Pariwisata kota Batu
Masukan	Form data tentang perusahaan dan pengelola , serta fasilitas yang disediakan
Keluaran	Data perusahaan dan pengelola, serta fasilitas yang disediakan



Tabel 5.5 Proses Bisnis Rekomendasi Pengambilan Data

No	Aktivitas pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas tambahan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Aktivitas yang dihilangkan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Keterangan
	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	
1.	Koordinasi dengan THL	Staf Bagian	-	-	Koordinasi dengan THL	Staf Bagian	Pendataan Usaha Jasa & Sarana Pariwisata berbasis <i>online</i> , sehingga tidak perlu pengecekan lokasi usaha dengan THL
2	Menyerahkan formulir pendataan	Staf Bagian	Menyerahkan Panduan Formulir Online	Staf Bagian	Menyerahkan formulir pendataan	Staf Bagian	Setiap Pengelola Usaha Wisata diberikan satu akun dan panduan pengisian formulir
3	Mengisi formulir	Pengelola Usaha Wisata	Mengisi Formulir online	Pengelola Usaha Wisata	Mengisi formulir	Pengelola Usaha Wisata	
4	Membantu mengisi formulir	Tenaga Harian Lepas	Mengecek Status Pendataan Online	Staf Bagian	Membantu mengisi formulir	Tenaga Harian Lepas	
5	Memeriksa tempat usaha	Tenaga Harian Lepas			Memeriksa tempat usaha	Tenaga Harian Lepas	
6	Membuat kesepakatan pengembalian formulir	Staf Bidang			Membuat kesepakatan pengembalian formulir	Staf Bidang	

No	Aktivitas pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas tambahan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Aktivitas yang dihilangkan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Keterangan
	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	
							menyelesaikan pengisian formulir
7	Menyerahkan formulir kepada pemilik usaha	Pengelola usaha wisata	Mencetak Bukti Pengisian Formulir Online dan Surat Pernyataan	Pengelola Usaha Wisata	Menyerahkan formulir kepada pemilik usaha	Pengelola usaha wisata	Pengelola wisata harus mencetak bukti pengisian dan menandatangani surat pernyataan yang menyatakan kesesuaian data yang diisi agar mendapat akses penuh akunnya.
8	Konfirmasi pengambilan formulir	Staf Bidang			Konfirmasi pengambilan formulir	Staf Bidang	
9	Mengambil Formulir	Staf Bidang			Mengambil Formulir	Staf Bidang	
10	Menyetujui Formulir	Staf Bidang	Menandatangani Surat Pernyataan	Pengelola Usaha Wisata	Menyetujui Formulir	Staf Bidang	
11	Menandatangani formulir	Pengelola usaha wisata			Menandatangani formulir	Pengelola usaha wisata	
12	Menyerahkan formulir	Pengelola usaha wisata			Menyerahkan formulir	Pengelola usaha wisata	
13	Mengumpulkan formulir	Staf Bidang			Mengumpulkan formulir	Staf Bidang	

5.1.2.2 Identifikasi Prosedur Operasi (rekomendasi)

Berikut merupakan prosedur operasi proses bisnis pengumpulan data (rekomendasi) :

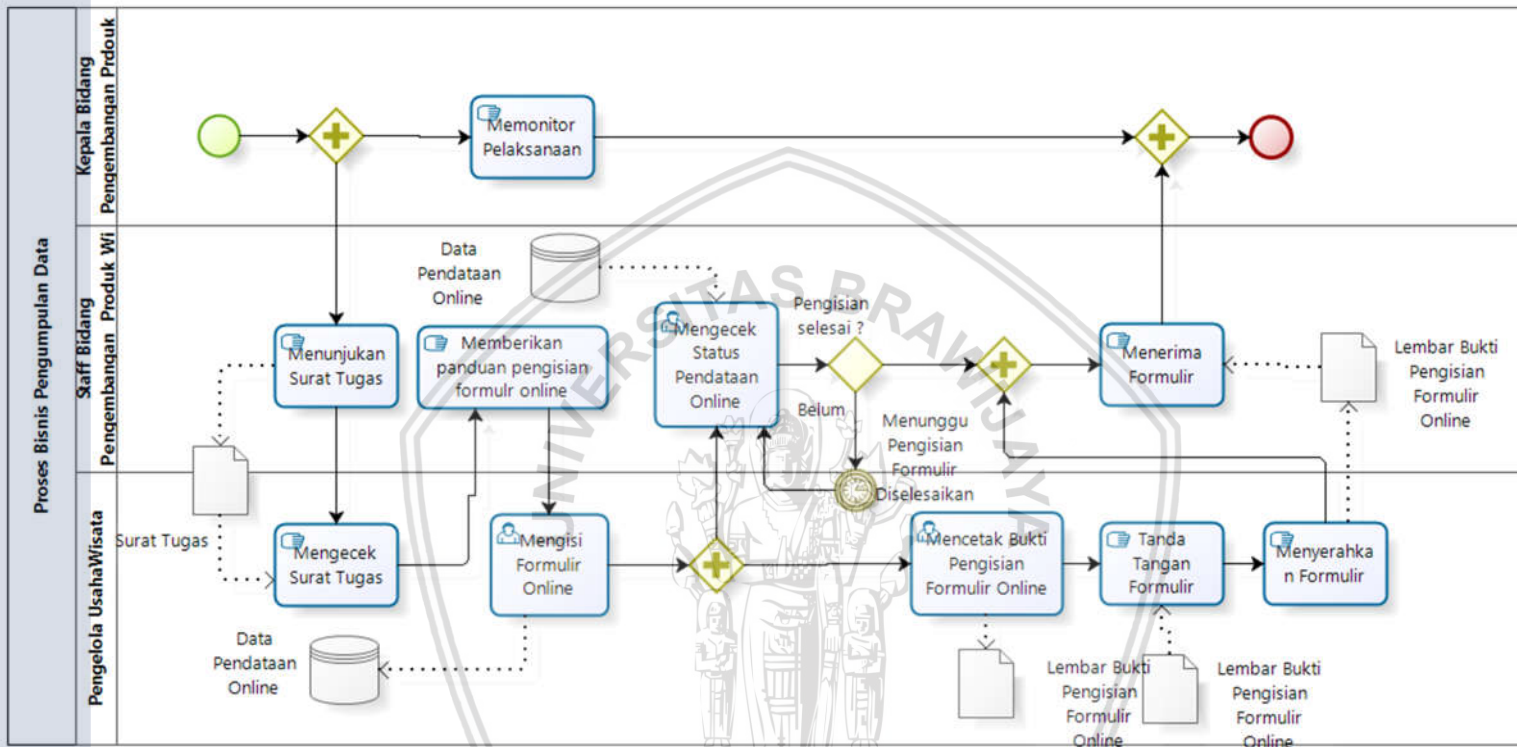
1. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menyiapkan dokumen yang akan dibawa dalam pengambilan data ke perusahaan
2. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menunjukkan surat tugas kepada Pemilik Usaha terkait perintah pengambilan data usaha wisata oleh Dinas Pariwisata, kemudian dicek oleh pengelola usaha.
3. Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata memberika buku panduan terkait pengisian formulir online kepada pengelola usaha. Setiap pengelola akan mempunyai akunnya masing-masing untuk bisa mengakses web dari dinas pariwisata.
4. Pengelola wisata mengisi formulir online sesuai petunjuk yang telah diberikan oleh Staf Bidang Pengembangan
5. Setelah terisi semua form maka pengelola wisata harus mencetak bukti pengisian formulir sebagai tanda bahwa data-data yang dimasukan benar dan sah, dan ditandatangani oleh pengelola usaha.
6. Staf Bidang akan mngecek sistem apakah pengelola wisata telah mengisi formulir atau belum, jika sudah maka Staf Bidang menuju tempat usaha wisata untuk pengambilan bukti pengisian formulir dari pengelola wisata
7. Lembar Persetujuan yang sudah ditandatangani oleh pihak pengelola usaha wisata diserahkan kepada Staf Bidang sebagai perwakilan dari Dinas Pariwisata

5.1.2.3 Diagram Proses Bisnis Pengambilan Data (rekomendasi)

Model proses bisnis pengambilan data (rekomendasi) dapat dilihat pada gambar 5.2

5.1.2.4 Deskripsi Aktivitas Proses pada Proses Bisnis Pengumpulan Data (rekomendasi)

Pada tabel 5.6 dapat dilihat deskripsi aktivitas proses bisnis pada proses bisnis pengumpulan data



Gambar 5.2 Diagram Proses Bisnis Pengambilan Data (rekomendasi)

**Tabel 5.6 Deskripsi Aktivitas Proses pada Proses Bisnis Pengambilan Data
(rekomendasi)**

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
1	Menunjukkan Surat Tugas	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menunjukkan surat tugas kepada Pengelola Usaha Wisata	10 menit	Surat Tugas	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
2	Mengecek Surat Tugas	Pengelola Usaha Wisata mengecek surat tugas yang dibawa Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata untuk memberikan izin dalam pengambilan data perusahaannya	5 menit	Surat Tugas	Pengelola Usaha Wisata	Manual Task
3	Memberikan panduan pengisian formulir online	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata memberikan panduan pengisian formulir Pendaftaran Usaha Wisata Online kepada Pengelola Usaha Wisata	30 menit	-	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
4	Mengisi Formulir Online	Pengelola Usaha Wisata mengisi formulir pendataan usaha wisata melalui sistem	30 menit	-	Pengelola Usaha Wisata	User Task
5	Mencetak Bukti Pengisian Formulir Online	Pengelola Usaha Wisata mencetak bukti pengisian formulir online	10 menit	-	Pengelola Usaha Wisata	User Task
6	Tanda Tangan Formulir	Pengelola Usaha Wisata menandatangani bukti pengisian formulir online	5 menit	-	Pengelola Usaha Wisata	Manual Task
7	Mengecek Status Pendaftaran Online	Staf Bidang mengecek status pendaftaran online, sudah terisi atukah belum	5 menit	-		Manual Task
8	Menyerahkan	Pengelola Usaha Wisata	10	-	Pengelola	Manual

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
	n Bukti Pengisian Formulir Online	menyerahkan bukti pengisian formulir online yang telah ditandatangani	menit		Usaha Wisata	Task
9	Memonitor Pelaksanaan	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata memonitor pelaksanaan pengambilan data usaha dari awal sampai akhir kegiatan selesai.	3 minggu	-	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task

5.1.3 Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)

Rancangan proses bisnis yang telah dibuat pada bab sebelumnya dipetakan dalam Tabel 5.8 yang menunjukkan perbaikan yang dilakukan pada proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir dengan menjabarkan aktivitas yang terkait perbaikan, aktivitas yang ditambahkan atau diperbaiki dan aktivitas yang dihilangkan pada proses bisnis rekomendasi.

5.1.3.1 Deskripsi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)

Pada Tabel 5.7 akan dijelaskan deskripsi proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi) yang dilakukan oleh Bidang Pengembangan Produk Pariwisata.

Tabel 5.7 Deskripsi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)

Nama Proses Bisnis	Pembuatan Laporan Akhir
Aktor	Staf bidang, Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata, Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata
Deskripsi	Proses Pembuatan Laporan Akhir merupakan proses bisnis yang dilakukan di bidang Pengembangan Produk Wisata Dinas Pariwisata Kota Batu untuk mengelompokan data tempat usaha sesuai kategorinya Pada proses Pembuatan Laporan Akhir Staf Bidang menyusun hasil pendataan online menjadi laporan akhir
Tujuan	Membuat laporan yang berisikan data-data tempat usaha wisata sesuai kategorinya

Masukan	Data usaha jasa & sarana wisata
Keluaran	Laporan yang berisi informasi data usaha jasa & sarana wisata secara menyeluruh

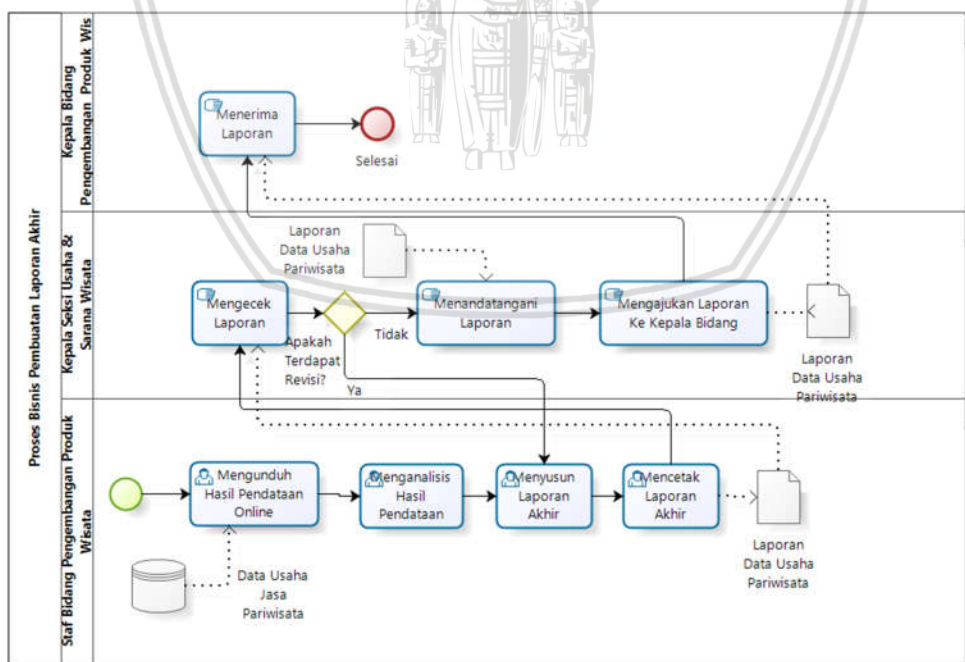
5.1.3.2 Identifikasi Prosedur Operasi (rekomendasi)

Berikut merupakan prosedur operasi Pembuatan Laporan Akhir

1. Staf bidang mengunduh file pendataan usaha jasa wisata.
2. Staf bidang menganalisis data yang sudah diunduh untuk dimasukkan kedalam laporan akhir
3. Staf bidang membuat laporan akhir dan akan diperiksa oleh Kepala Seksi Usaha & Sarana Wisata
4. Apabila laporan sudah benar, maka ditandatangani oleh Kepala Seksi dan dilaporkan ke Kepala Bidang
5. Kepala Bidang menerima laporan akhir pendataan usaha jasa wisata untuk dijadikan sebagai arsip

5.1.3.3 Diagram Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)

Model proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi) dapat dilihat pada gambar 5.3



Gambar 5.3 Diagram Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir



Tabel 5.8 Proses Bisnis Rekomendasi Pembuatan Laporan Akhir

No	Aktivitas pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas tambahan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Aktivitas yang dihilangkan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Keterangan
	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	
1	Mengumpulkan Formulir	Staf Bidang	Mengunduh Hasil Pendataan Online	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Mengumpulkan Formulir	Staf Bidang	Seluruh data usaha jasa wisata yang diisi oleh pengelola usaha wisata secara otomatis masuk kedalam sistem
2	Menyeleksi Data	Staf Bidang	Menganalisis Data Usaha Jasa Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Menyeleksi Data	Staf Bidang	
3	Mengevaluasi Hasil Seleksi	Kepala Seksi			Mengevaluasi Hasil Seleksi	Kepala Seksi	
4	Mengecek Hasil Seleksi	Kepala Bidang			Mengecek Hasil Seleksi	Kepala Bidang	
5	Meneruskan Data ke Staf Pengolah Data	Kepala Seksi			Meneruskan Data ke Staf Pengolah Data	Kepala Seksi	
6	Memasukan Data ke Sistem	Staf Pengolah Data			Memasukan Data ke Sistem	Staf Pengolah Data	
7	Mencetak Data	Staf Pengolah			Mencetak Data	Staf Pengolah	

No	Aktivitas pada Proses Bisnis Awal		Aktivitas tambahan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Aktivitas yang dihilangkan pada Proses Bisnis Rekomendasi		Keterangan
	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	Aktivitas	Aktor	
	Rekapitulasi	Data			Rekapitulasi	Data	
8	Merekapitulasi Data	Staf Bidang	Membuat Laporan Akhir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Merekapitulasi Data	Staf Bidang	
9	Mencetak Data Rekapitulasi	Staf Bidang			Mencetak Data Rekapitulasi	Staf Bidang	
10	Menerima Laporan	Kepala Seksi	Mencetak Laporan	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Menerima Laporan	Kepala Seksi	
11	Mencocokkan Data	Kepala Seksi			Mencocokkan Data	Kepala Seksi	

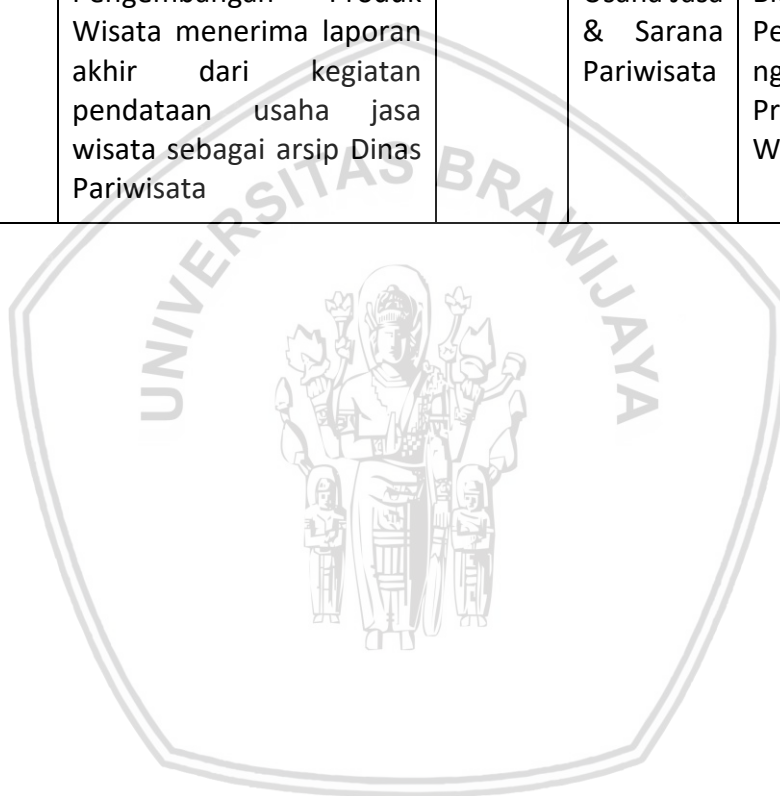
5.1.3.4 Deskripsi Aktivitas Proses pada Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)

Pada tabel 5.9 dapat dilihat deskripsi aktivitas proses bisnis pada proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir

Tabel 5.9 Deskripsi Aktivitas Proses pada Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
1	Mengunduh Hasil Pendataan Online	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata mengunduh file hasil dari Pendataan Usaha Jasa Wisata	5 menit	Data Usaha Jasa & Sarana Pariwisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
2	Menganalisis Data Usaha Jasa Wisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata menganalisis data Usaha Jasa Wisata	1 hari	Data Usaha Jasa & Sarana Pariwisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	Manual Task
3	Membuat Laporan Akhir	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata membuat laporan akhir dari kegiatan pengambilan data usaha jasa wisata	1 minggu	Data Usaha Jasa & Sarana Pariwisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	User Task
4	Mencetak Laporan	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata mencetak laporan akhir	10 ment	Data Usaha Jasa & Sarana Pariwisata	Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	User Task
5	Mengecek Laporan	Kepala Seksi Usaha dan Sarana Wisata mengecek laporan akhir pendataan usaha jasa wisata	1 jam	Data Usaha Jasa & Sarana Pariwisata	Kepala Seksi Usaha dan Sarana Wisata	Manual Task
6	Menandatangani Laporan	Kepala Seksi Usaha dan Sarana Wisata menandatangani laporan pendataan apabila sudah	5 menit	Data Usaha Jasa & Sarana Pariwisata	Kepala Seksi Usaha dan Sarana	Manual Task

No.	Aktivitas	Deskripsi	Waktu	Dokumen	Aktor	Tipe Task
		benar			Wisata	
7	Mengajukan Laporan	Kepala Seksi Usaha dan Sarana Wisata mengajukan laporan pendataan yang telah ditandatangani kepada Kepala Bidang	1 hari	Data Usaha Jasa & Sarana Pariwisata	Kepala Seksi Usaha dan Sarana Wisata	<i>Manual Task</i>
8	Menerima Laporan	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata menerima laporan akhir dari kegiatan pendataan usaha jasa wisata sebagai arsip Dinas Pariwisata	1 hari	Data Usaha Jasa & Sarana Pariwisata	Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	<i>Manual Task</i>



BAB 6 SIMULASI PROSES BISNIS

Pada bagian simulasi akan dijabarkan mengenai simulasi yang dilakukan sampai pada level *resources analysis* yang dijalankan pada proses bisnis sebelum dilakukan perbaikan (*as-is*) dan proses bisnis setelah dilakukan perbaikan (*to-be*) untuk dapat melihat perbandingan waktu dan penggunaan sumber daya yang dibutuhkan dari proses bisnis.

6.1 Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

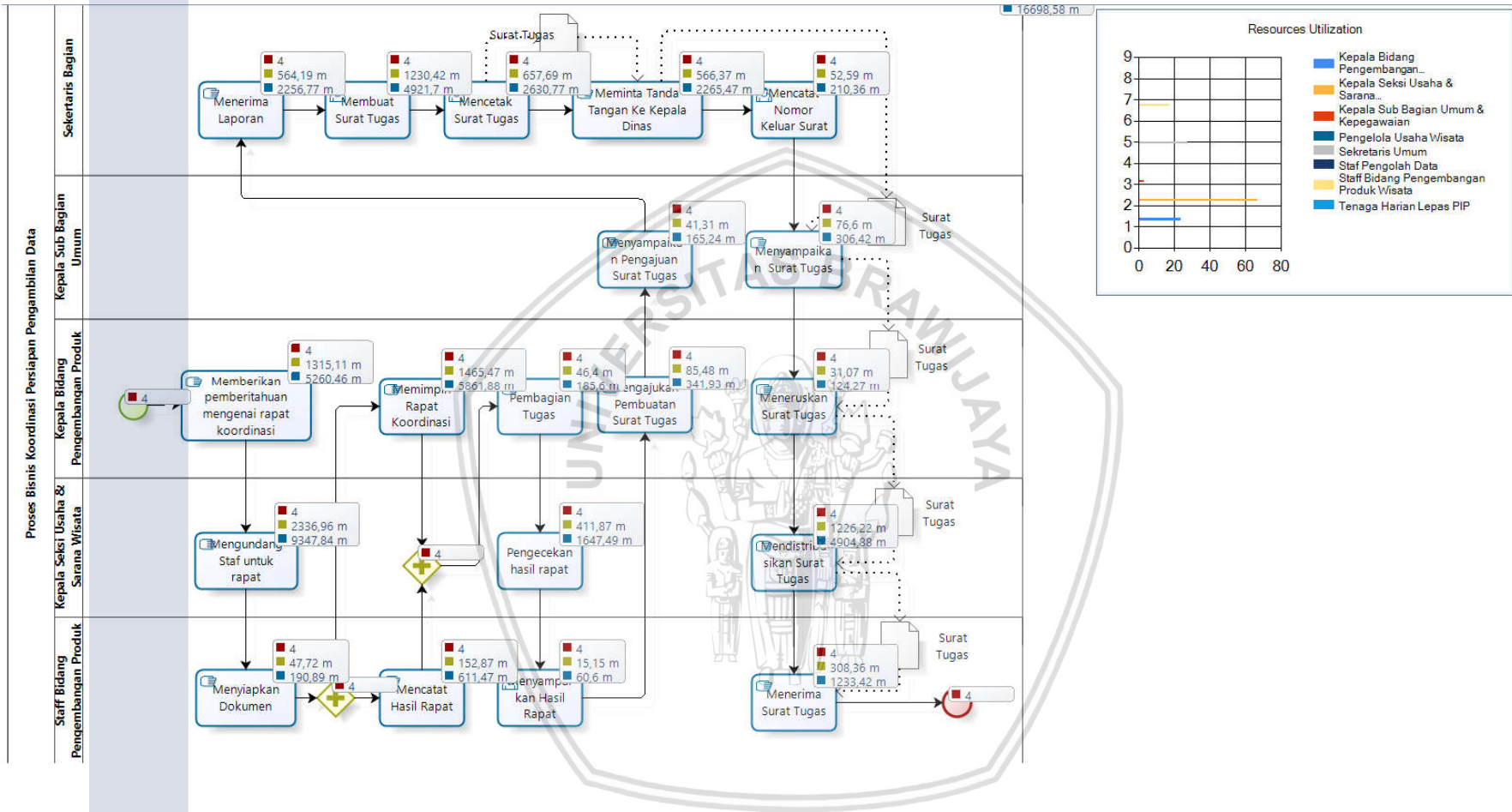
6.1.1 Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Saat Ini (*As-is*)

Hasil simulasi proses koordinasi persiapan pengambilan data saat ini, yang dilakukan sampai pada level *resources analysis* dapat dilihat pada Gambar 6.1. Hasil pada gambar tersebut menunjukkan setiap *instance* yang melalui tiap aktivitas, *gateway*, dan *event* dengan ikon berwarna merah, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan setiap aktivitas dengan ikon berwarna hijau dan waktu tunggu untuk ketersediaan sumber daya dengan ikon berwarna kuning. Serta dapat dilihat rata-rata total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data pada ujung kanan gambar. Waktu dalam simulasi berdurasi menit.

Tabel 6.1 Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (awal)

Sumber Daya	Pemanfaatan
Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	23,61%
Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	66,94%
Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	17,37%
Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian	3,02%
Sekretaris Umum	27,42%

Dari Tabel 6.1 didapatkan hasil pemanfaatan sumber daya pada proses koordinasi persiapan pengambilan data yang berjalan saat ini.



Gambar 6.1 Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Awal

Tabel 6.2 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (awal)

Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (awal)	
<i>Instance started</i>	4
<i>Instance completed</i>	4
<i>Minimal time</i>	1d 22h 12m
<i>Maximal time</i>	3d 19h 47m
<i>Average time</i>	2d 19h 10m

Kemudian dari Tabel 6.2 dapat disimpulkan bahwa dalam durasi 1 tahun, 4 proses koordinasi persiapan pengambilan data dapat diselesaikan, waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses koordinasi persiapan pengambilan data adalah 1 hari 22 jam 12 menit, waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses koordinasi persiapan pengambilan data adalah 3 hari 19 jam 47 menit, dan waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjalankan proses koordinasi persiapan pengambilan data adalah 2 hari 19 jam 10 menit.

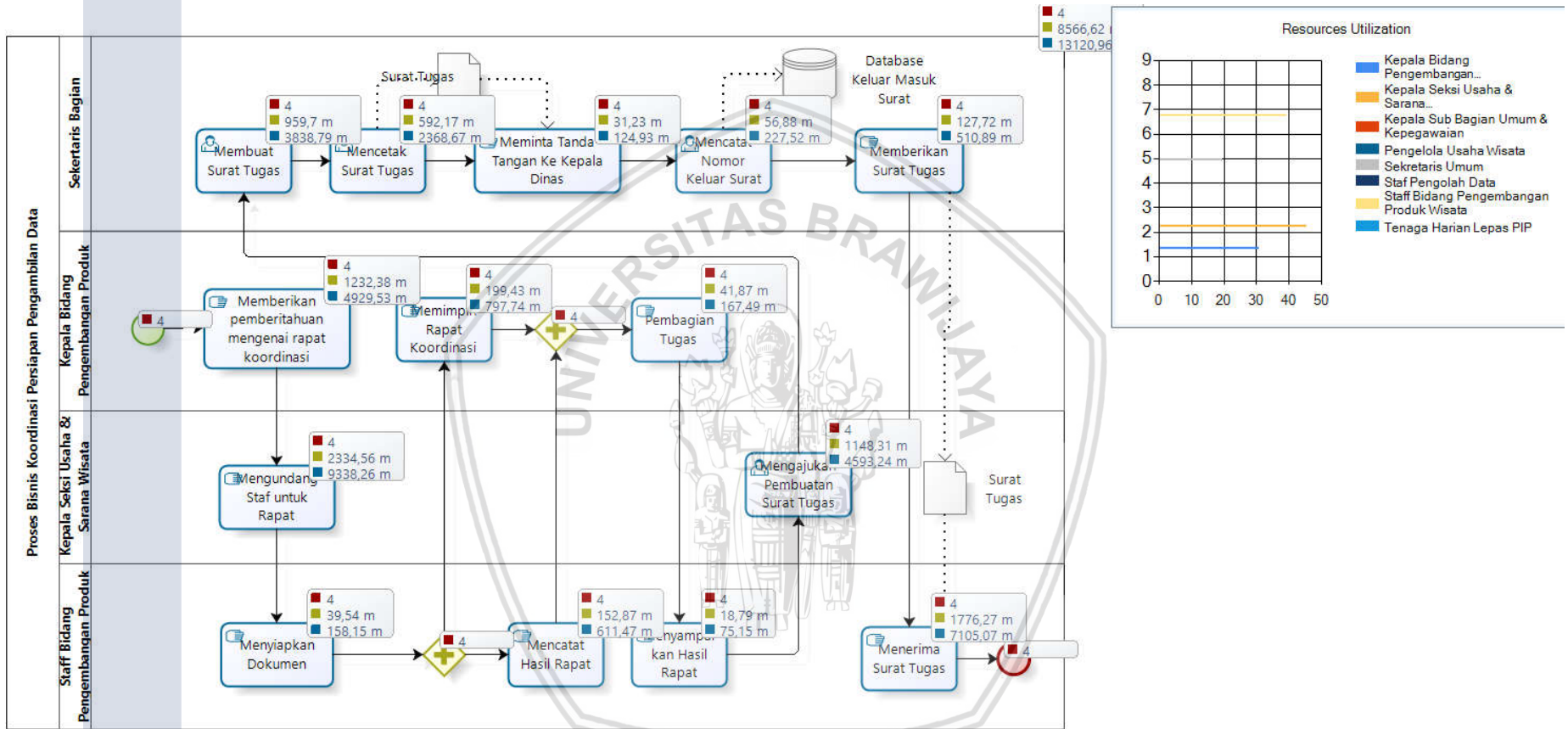
6.1.2 Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Rekomendasi (To-Be)

Hasil simulasi proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data rekomendasi, yang dilakukan sampai pada level *resources analysis* dapat dilihat pada Gambar 6.2. Hasil pada gambar tersebut menunjukkan setiap *instance* yang melalui tiap aktivitas, *gateway*, dan *event* dengan ikon berwarna merah, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan setiap aktivitas dengan ikon berwarna hijau dan waktu tunggu untuk ketersediaan sumber daya dengan ikon berwarna kuning. Serta dapat dilihat rata-rata total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data pada ujung kanan gambar. Waktu dalam simulasi berdurasi menit.

Tabel 6.3 Pemanfaatan Sumber Daya Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (rekomendasi)

Sumber Daya	Pemanfaatan
Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	30,84%
Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	45,55%
Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	39,34%
Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian	0,00%
Sekretaris Umum	19,61%

Dari Tabel 6.3 didapatkan hasil pemanfaatan sumber daya pada proses koordinasi persiapan pengambilan data rekomendasi.



Gambar 6.2 Simulasi pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Rekomendasi

Tabel 6.4 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (rekomendasi)

Koordinasi Persiapan Pengambilan Data (rekomendasi)	
<i>Instance started</i>	4
<i>Instance completed</i>	4
<i>Minimal time</i>	1d 16h 29m
<i>Maximal time</i>	2d 15h 9m
<i>Average time</i>	2d 4h 16m

Kemudian dari Tabel 6.4 dapat disimpulkan bahwa dalam durasi 1 tahun, 4 proses koordinasi persiapan pengambilan data dapat diselesaikan, waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses koordinasi persiapan pengambilan data adalah 1 hari 16 jam 29 menit, waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses koordinasi persiapan pengambilan data adalah 2 hari 15 jam 9 menit, dan waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjalankan proses koordinasi persiapan pengambilan data adalah 2 hari 14 jam 16 menit.

6.1.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data Saat Ini (*As-Is*) dan Rekomendasi (*To-Be*)

Setelah dilakukan simulasi pada proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data awal dan rekomendasi, dibuat perbandingan pemanfaatan sumber daya dan perbandingan hasil waktu simulasi

Tabel 6.5 Perbandingan Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Sumber Daya	Pemanfaatan		
	Awal	Rekomendasi	Selisih
Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	23,61%	30,84%	7,23%
Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	66,94%	45,55%	-21,39%
Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	17,37%	39,34%	21,97%
Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian	3,02%	0,00%	-3,02%
Sekertaris Umum	27,42%	19,61%	-7,81%

Dari Tabel 6.5 dapat disimpulkan bahwa perbandingan pemanfaatan sumber daya proses bisnis Koordinasi Persiapan Pengambilan Data, sebagai berikut:



1. Penggunaan sumber daya Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata bertambah 7,23%, karena peran Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata dalam proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data rekomendasi lebih besar dari pada proses saat ini.
2. Penggunaan sumber daya Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata berkurang 21,39%, karena peran Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata dalam proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data rekomendasi lebih kecil dari pada proses saat ini.
3. Penggunaan sumber daya Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata bertambah 21,97%, karena peran Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata dalam proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data rekomendasi lebih besar dari pada proses saat ini.
4. Penggunaan sumber daya Kepala Sub Bagian Umum Kepegawaian pada proses bisnis rekomendasi sudah tidak ada.
5. Penggunaan sumber daya Sekertaris Umum berkurang 7,81%, karena peran Sekertaris Umum dalam proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data rekomendasi lebih kecil dari pada proses saat ini.

Tabel 6.6 Perbandingan Hasil Waktu Simulasi pada Proses Koordinasi Persiapan Pengambilan Data

Koordinasi Persiapan Pengambilan Data	Awal	Rekomendasi
<i>Instance started</i>	4	4
<i>Instance completed</i>	4	4
<i>Minimal time</i>	1d 22h 12m	1d 16h 29m
<i>Maximal time</i>	3d 19h 47m	2d 15h 9m
<i>Average time</i>	2d 19h 10m	2d 4h 16m

Sedangkan dari Tabel 6.6 dapat disimpulkan perbandingan hasil waktu simulasi proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data, sebagai berikut:

1. *Instance completed* pada simulasi berjumlah sama
2. Waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data berkurang 5 jam 43 menit
3. Waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data berkurang 1 hari 4 jam 38 menit
4. Waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data berkurang 14 jam 54 menit atau 22,18%, itu disebabkan karena dihilangkannya beberapa aktivitas seperti pengecekan hasil rapat, menyederhanakan pendistribusian surat tugas, perekaman keluar masuk surat dengan sistem dan penyederhanaan proses pengajuan surat tugas.

6.2 Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data

6.2.1 Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data Saat Ini (*As-Is*)

Hasil simulasi proses pengambilan data saat ini, yang dilakukan sampai pada level *resources analysis* dapat dilihat pada Gambar 6.3. Hasil pada gambar tersebut menunjukkan setiap *instance* yang melalui tiap aktivitas, *gateway*, dan *event* dengan ikon berwarna merah, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan setiap aktivitas dengan ikon berwarna hijau dan waktu tunggu untuk ketersediaan sumber daya dengan ikon berwarna kuning. Serta dapat dilihat rata-rata total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis pengambilan data pada ujung kanan gambar. Waktu dalam simulasi berdurasi menit.

Tabel 6.7 Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Pengambilan Data (awal)

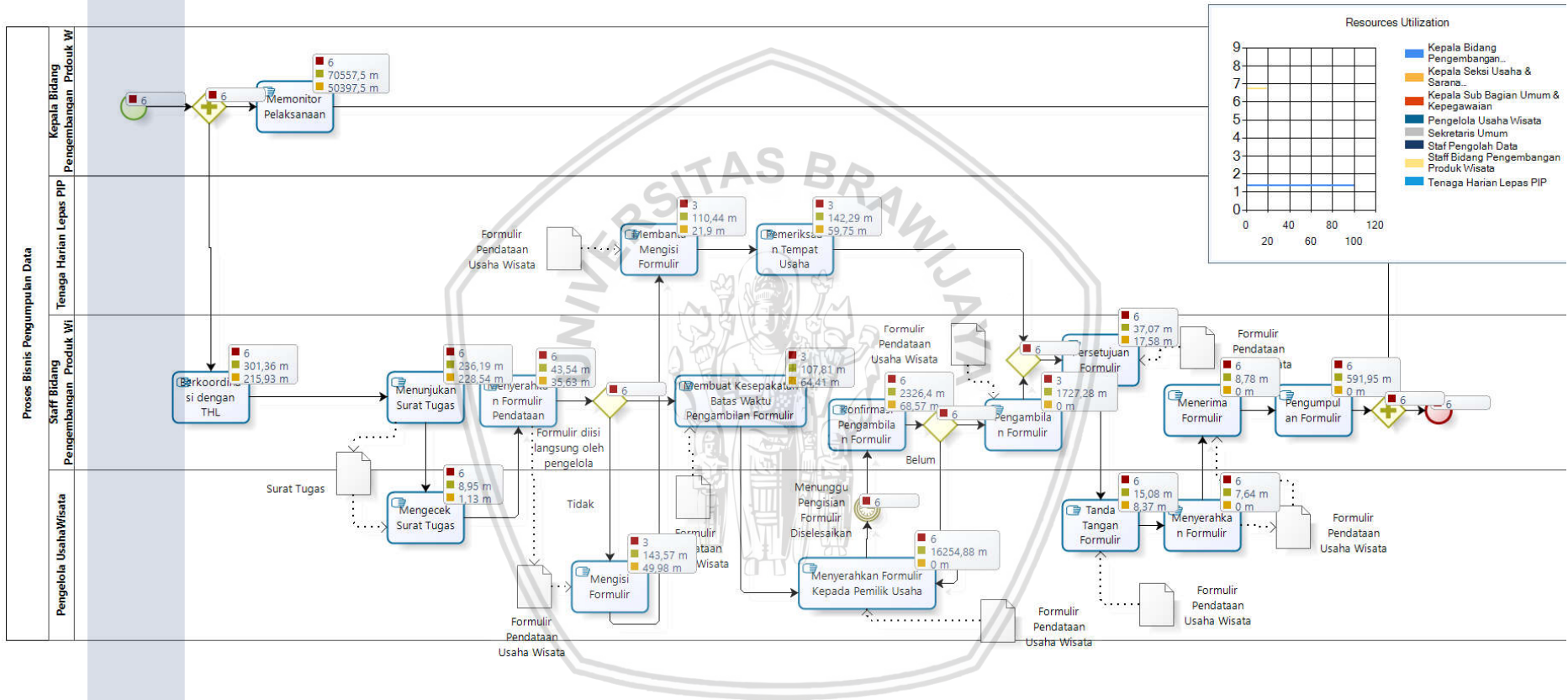
Sumber Daya	Pemanfaatan
Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	100%
Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	19,17%
Tenaga Harian Lepas PIP	0,42%
Pengelola Usaha Wisata	0,34%

Dari Tabel 6.7 didapatkan hasil pemanfaatan sumber daya pada proses pengambilan data yang berjalan saat ini.

Tabel 6.8 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pengambilan Data (awal)

Pengambilan Data (awal)	
<i>Instance started</i>	6
<i>Instance completed</i>	6
<i>Minimal time</i>	14d
<i>Maximal time</i>	39d 1h 1m
<i>Average time</i>	21d 19h 5m

Kemudian dari Tabel 6.8 dapat disimpulkan bahwa dalam durasi 6 bulan, 6 proses pengambilan data dapat diselesaikan, waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses pengambilan data adalah 14 hari, waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses pengambilan data adalah 39 hari 1 jam 1 menit, dan waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjalankan proses pengambilan data adalah 21 hari 19 jam 5 menit.



Gambar 6.3 Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data Awal

6.2.2 Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data Rekomendasi (To-Be)

Hasil simulasi proses bisnis pengambilan data rekomendasi, yang dilakukan sampai pada level *resources analysis* dapat dilihat pada Gambar 6.4. Hasil pada gambar tersebut menunjukkan setiap *instance* yang melalui tiap aktivitas, *gateway*, dan *event* dengan ikon berwarna merah, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan setiap aktivitas dengan ikon berwarna hijau dan waktu tunggu untuk ketersediaan sumber daya dengan ikon berwarna kuning. Serta dapat dilihat rata-rata total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis Pengambilan Data pada ujung kanan gambar. Waktu dalam simulasi berdurasi menit.

Tabel 6.9 Pemanfaatan Sumber Daya Pengambilan Data (rekomendasi)

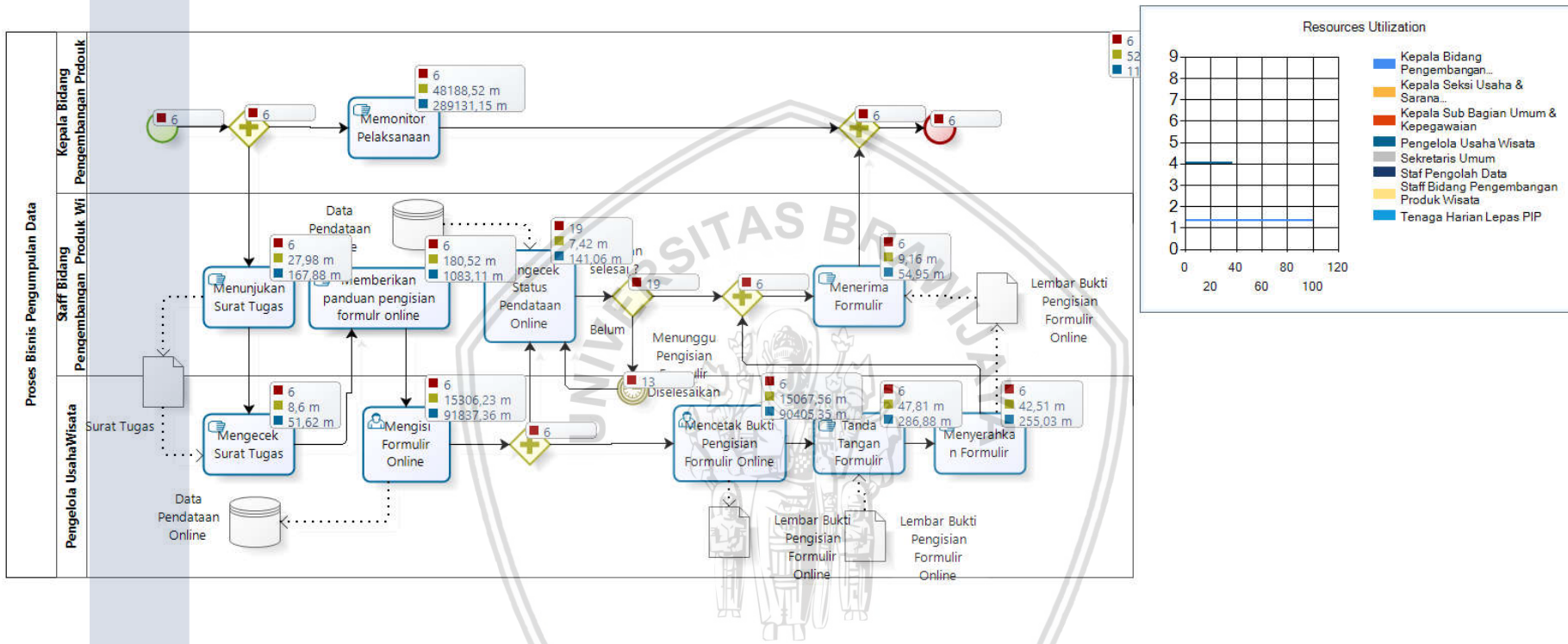
Sumber Daya	Pemanfaatan
Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	100%
Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	0,64%
Tenaga Harian Lepas PIP	0,0%
Pengelola Usaha Wisata	37,06%

Dari Tabel 6.9 didapatkan hasil pemanfaatan sumber daya pada proses pengambilan data rekomendasi.

Tabel 6.10 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pengambilan Data (rekomendasi)

Pengambilan Data (rekomendasi)	
<i>Instance started</i>	6
<i>Instance completed</i>	6
<i>Minimal time</i>	7d 1h 19m
<i>Maximal time</i>	11d 9h 44m
<i>Average time</i>	9d 13h 45m

Kemudian dari Tabel 6.10 dapat disimpulkan bahwa dalam durasi 6 bulan, 6 proses pengambilan data dapat diselesaikan, waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses pengambilan data adalah 7 hari 1 jam 19 menit, waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses pengambilan data adalah 11 hari 9 jam 44 menit, dan waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjalankan proses pengambilan data adalah 9 hari 13 jam 45 menit.



Gambar 6.4 Simulasi pada Proses Pengambilan Data Rekomendasi

6.2.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengambilan Data Saat Ini (*As-Is*) dan Rekomendasi (*To-Be*)

Setelah dilakukan simulasi pada proses bisnis pengambilan data awal dan rekomendasi, dibuat perbandingan pemanfaatan sumber daya dan perbandingan hasil waktu simulasi.

Tabel 6.11 Perbandingan Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Pengambilan Data

Sumber Daya	Pemanfaatan		
	Awal	Rekomendasi	Selisih
Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	100%	100%	0%
Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	19,17%	0,64%	-18,53%
Tenaga Harian Lepas PIP	0,42%	0,0%	-0,42%
Pengelola Usaha Wisata	0,34%	37,06%	36,72%

Dari Tabel 6.11 dapat disimpulkan bahwa perbandingan pemanfaatan sumber daya proses bisnis Pengambilan Data, sebagai berikut:

1. Penggunaan sumber daya Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata tetap, karena peran Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata dalam proses Pengambilan Data rekomendasi sama dengan proses saat ini.
2. Penggunaan sumber daya Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata berkurang 18,53%, karena peran Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata dalam proses Pengambilan Data rekomendasi lebih kecil dari pada proses saat ini.
3. Penggunaan sumber daya Tenaga Harian Lepas PIP dalam proses Pengambilan Data rekomendasi sudah tidak ada.
4. Penggunaan sumber daya Pengelola Usaha Wisata bertambah 36,72 karena peran Pengelola Usaha Wisata dalam proses Pengambilan Data rekomendasi lebih besar dari pada proses saat ini.

Tabel 6.12 Perbandingan Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pengambilan Data

Pengambilan Data	Awal	Rekomendasi
<i>Instance started</i>	6	6
<i>Instance completed</i>	6	6
<i>Minimal time</i>	14d	7d 1h 19m
<i>Maximal time</i>	39d 1h 1m	11d 9h 44m
<i>Average time</i>	21d 19h 5m	9d 13h 45m

Sedangkan dari Tabel 6.12 dapat disimpulkan perbandingan hasil waktu simulasi proses bisnis pengambilan data, sebagai berikut:

1. *Instance completed* pada simulasi berjumlah sama
2. Waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis pengambilan data berkurang 6 hari 22 jam 41 menit
3. Waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis pengambilan data berkurang 27 hari 15 jam 17 menit
4. Waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis pengambilan data berkurang 12 hari 5 jam 20 menit atau 56,07%, itu disebabkan karena pendataan usaha wisata sudah menggunakan formulir online dan meniadakan aktivitas membantu pengisian formulir fisik.

6.3 Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir

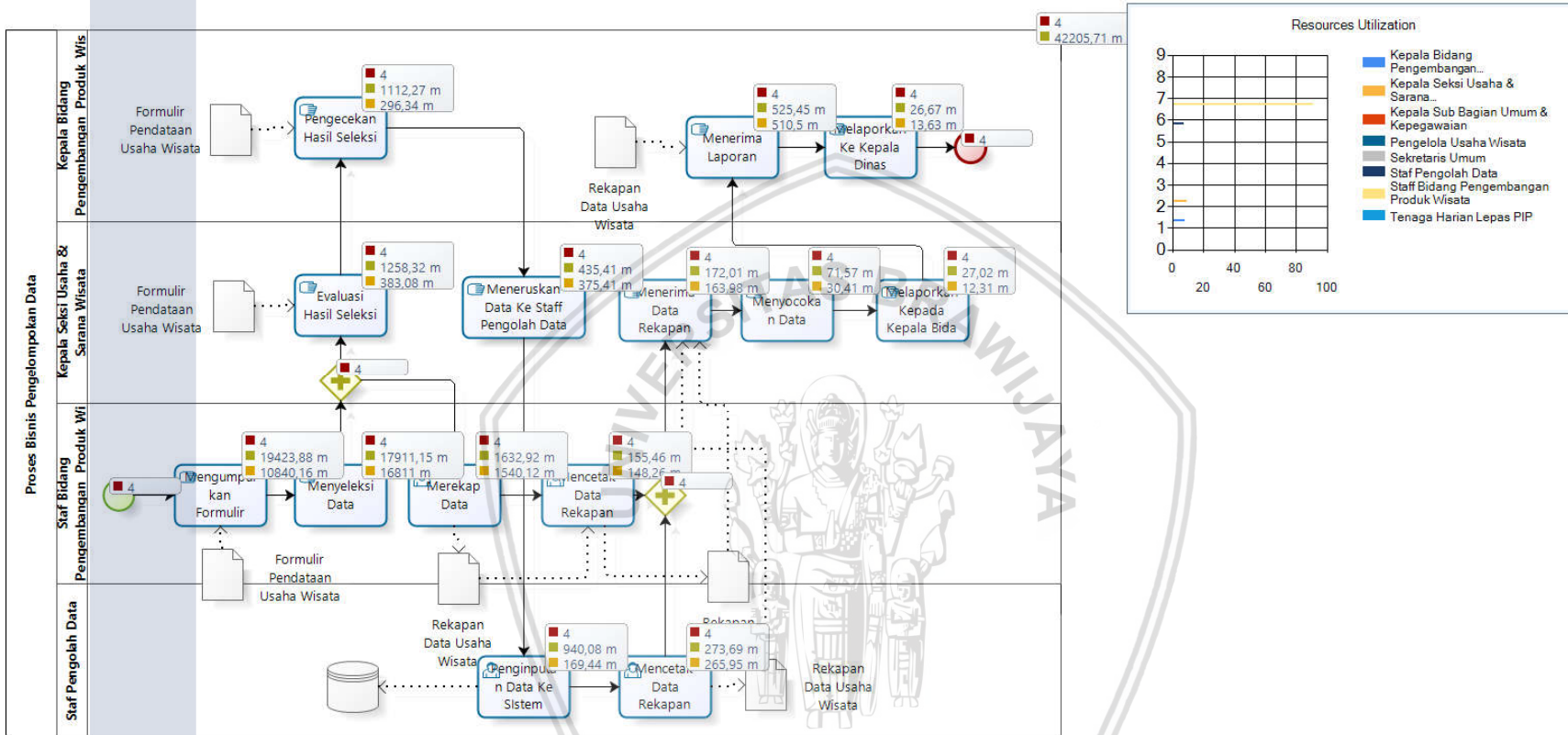
6.3.1 Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir Saat Ini (*As-Is*)

Hasil simulasi proses Pembuatan Laporan Akhir saat ini, yang dilakukan sampai pada level *resources analysis* dapat dilihat pada Gambar 6.5. Hasil pada gambar tersebut menunjukkan setiap *instance* yang melalui tiap aktivitas, *gateway*, dan *event* dengan ikon berwarna merah, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan setiap aktivitas dengan ikon berwarna hijau dan waktu tunggu untuk ketersediaan sumber daya dengan ikon berwarna kuning. Serta dapat dilihat rata-rata total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir pada ujung kanan gambar. Waktu dalam simulasi berdurasi menit

Tabel 6.13 Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Pembuatan Laporan Akhir (awal)

Sumber Daya	Pemanfaatan
Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	7,82%
Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	9,26%
Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	90,65%
Staf Pengolah Data	7,21%

Dari Tabel 6.13 didapatkan hasil pemanfaatan sumber daya pada proses Pembuatan Laporan Akhir yang berjalan saat ini.



Gambar 6.5 Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir saat ini

Tabel 6.14 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pembuatan Laporan Akhir (awal)

Pembuatan Laporan Akhir (awal)	
<i>Instance started</i>	4
<i>Instance completed</i>	4
<i>Minimal time</i>	8d 10h 14m
<i>Maximal time</i>	10d 22h 20m
<i>Average time</i>	8d 13h 5m

Kemudian dari Tabel 6.14 dapat disimpulkan bahwa dalam durasi 1 tahun, 4 proses Pembuatan Laporan Akhir dapat diselesaikan, waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses Pembuatan Laporan Akhir adalah 8 hari 10 jam 14 menit, waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses Pembuatan Laporan Akhir adalah 10 hari 22 jam 20 menit, dan waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjalankan proses Pembuatan Laporan Akhir adalah 8 hari 13 jam 5 menit.

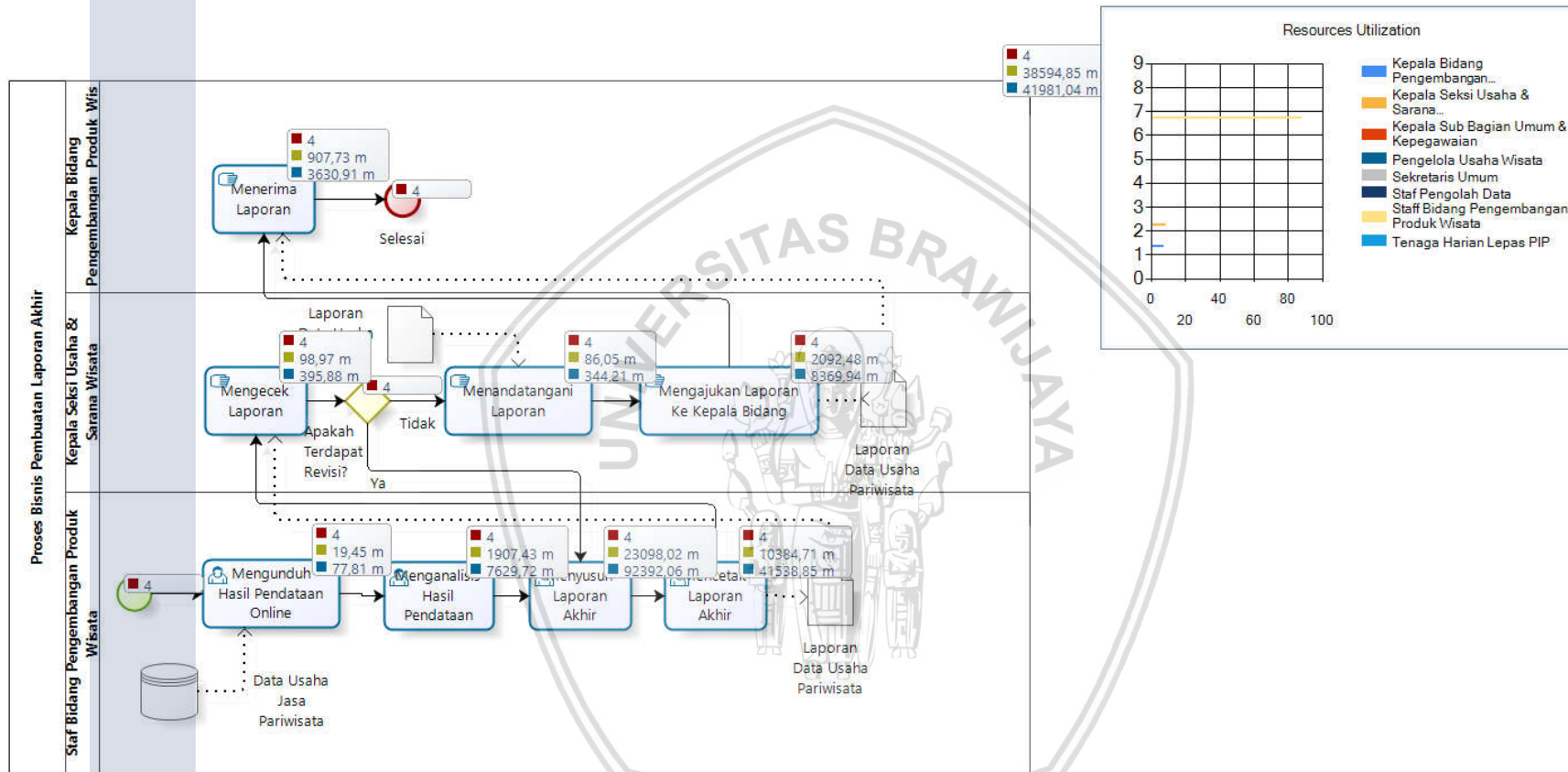
6.3.2 Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir rekomendasi (To-Be)

Hasil simulasi proses bisnis koordinasi persiapam pengambilan data rekomendasi, yang dilakukan sampai pada level *resources analysis* dapat dilihat pada Gambar 6.6. Hasil pada gambar tersebut menunjukkan setiap *instance* yang melalui tiap aktivitas, *gateway*, dan *event* dengan ikon berwarna merah, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menjalankan setiap aktivitas dengan ikon berwarna hijau dan waktu tunggu untuk ketersediaan sumber daya dengan ikon berwarna kuning. Serta dapat dilihat rata-rata total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses bisnis pembuatan laporan akhir pada ujung kanan gambar. Waktu dalam simulasi berdurasi menit.

Tabel 6.15 Pemanfaatan Sumber Daya Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)

Sumber Daya	Pemanfaatan
Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	7,69%
Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	8,66%
Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	88,32%
Staf Pengolah Data	0,00%

Dari Tabel 6.15 didapatkan hasil pemanfaatan sumber daya pada proses Pembuatan Laporan Akhir rekomendasi



Gambar 6.6 Simulasi pada Proses Pembuatan Laporan Akhir rekomendasi

Tabel 6.16 Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)

Pembuatan Laporan Akhir (rekomendasi)	
<i>Instance started</i>	4
<i>Instance completed</i>	4
<i>Minimal time</i>	6d 2h 35m
<i>Maximal time</i>	8d 14h 42m
<i>Average time</i>	7d 6h 55m

Kemudian dari Tabel 6.16 dapat disimpulkan bahwa dalam durasi 1 tahun, 4 proses Pembuatan Laporan Akhir dapat diselesaikan, waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses Pembuatan Laporan Akhir adalah 6 hari 2 jam 35 menit, waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses Pembuatan Laporan Akhir adalah 8 hari 14 jam 42 menit, dan waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjalankan proses Pembuatan Laporan Akhir adalah 7 hari 6 jam 55 menit.

6.3.3 Perbandingan Hasil Simulasi Proses Bisnis Pembuatan Laporan Akhir Saat Ini (*As-Is*) dan Rekomendasi (*To-Be*)

Setelah dilakukan simulasi pada proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir awal dan rekomendasi, dibuat perbandingan pemanfaatan sumber daya dan perbandingan hasil waktu simulasi

Tabel 6.17 Perbandingan Pemanfaatan Sumber Daya pada Proses Pembuatan Laporan Akhir

Sumber Daya	Pemanfaatan		
	Awal	Rekomendasi	Selisih
Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata	7,82%	7,69%	-0,13%
Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata	9,26%	8,66%	-0,60%
Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata	90,65%	88,32%	-2,33%
Staf Pengolah Data	7,21%	0,00%	-7,21%

Dari Tabel 6.17 dapat disimpulkan bahwa perbandingan pemanfaatan sumber daya proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir, sebagai berikut:

1. Penggunaan sumber daya Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata berkurang 0,13%, karena peran Kepala Bidang Pengembangan Produk Wisata dalam proses Pembuatan Laporan Akhir rekomendasi lebih kecil dari pada proses saat ini.
2. Penggunaan sumber daya Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata berkurang 0,60%, karena peran Kepala Seksi Usaha & Sarana Pariwisata dalam proses Pembuatan Laporan Akhir rekomendasi lebih besar dari pada proses saat ini.
3. Penggunaan sumber daya Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata berkurang 2,33%, karena peran Staf Bidang Pengembangan Produk Wisata dalam proses Pembuatan Laporan Akhir rekomendasi lebih besar dari pada proses saat ini.
4. Penggunaan sumber daya Staf Pengolah Data dalam proses Pembuatan Laporan Akhir rekomendasi sudah tidak ada.

Tabel 6.18 Perbandingan Hasil Waktu Simulasi pada Proses Pembuatan Laporan Akhir

Pembuatan Laporan Akhir	Awal	Rekomendasi
<i>Instance started</i>	4	4
<i>Instance completed</i>	4	4
<i>Minimal time</i>	8d 10h 14m	6d 2h 35m
<i>Maximal time</i>	10d 22h 20m	8d 14h 42m
<i>Average time</i>	8d 13h 5m	7d 6h 55m

Sedangkan dari Tabel 6.18 dapat disimpulkan perbandingan hasil waktu simulasi proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir, sebagai berikut:

1. *Instance completed* pada simulasi berjumlah sama
2. Waktu minimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir berkurang 2 hari 7 jam 39 menit
3. Waktu maksimum yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir berkurang 2 hari 7 jam 38 menit
4. Waktu rata-rata yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis Pembuatan Laporan Akhir berkurang 1 hari 6 jam 10 menit atau 14,70% itu disebabkan karena pengumpulan data sudah melalui sistem dan data dimasukan langsung oleh pengelola usaha wisata.

BAB 7 PENUTUP

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada penelitian, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Model proses bisnis pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu diperoleh dari hasil identifikasi aktivitas dari setiap fungsi bisnis, kemudian urutan aktivitasnya dirangkai sehingga membentuk model proses bisnis. Maka dari pemodelan tersebut dihasilkan 6 proses bisnis pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu, kemudian dilakukan pemilihan prioritas proses bisnis untuk menentukan proses mana yang akan diperbaiki. Adapun proses bisnis yang terpilih untuk diperbaiki adalah proses bisnis Pendataan Usaha Jasa & Sarana Pariwisata, yang memiliki 3 sub proses yaitu, Koordinasi Persiapan Pengambilan Data, Pengambilan Data dan Pembuatan Laporan Akhir.
2. Hasil evaluasi proses bisnis Pendataan Usaha Jasa & Sarana Pariwisata yaitu masih perlu adanya perbaikan pada proses bisnis seperti penyederhanaan proses agar waktu yang ditempuh menjadi lebih singkat, karena umumnya masih terdapat banyak aktivitas manual seperti dalam aktivitas pengelompokan data dan terdapat beberapa aktivitas yang tidak memiliki nilai tambah terhadap kelangsungan proses bisnis maupun terhadap pelanggan seperti dalam aktivitas mencocokkan data.
3. Proses bisnis rekomendasi diperoleh berdasarkan hasil evaluasi proses bisnis dan dibantu dengan penyederhanaan proses bisnis menggunakan 12 *streamlining tools* dari BPI. Adapun jenis *streamlining* yang digunakan pada proses bisnis Pendataan Usaha Jasa & Sarana Pariwisata adalah *Upgrading* pada 7 aktivitas dan *Bureaucracy Elimination* pada 25 aktivitas lainnya, sehingga menghasilkan proses bisnis rekomendasi.
4. Dari hasil simulasi dilakukan perbandingan pada proses bisnis awal dan proses bisnis rekomendasi. Hasil dari simulasi menunjukkan waktu proses yang dibutuhkan untuk menjalankan proses bisnis menjadi lebih singkat pada proses bisnis rekomendasi dibandingkan proses bisnis awal. Pada proses bisnis koordinasi persiapan pengambilan data, selisih rata-rata waktu antara proses bisnis awal dengan rekomendasi adalah sebesar 14 jam 54 menit atau berkurang 22,18%, pada proses bisnis pengambilan data adalah sebesar 12 hari 5 jam 20 menit atau berkurang 56,07%, dan pada proses bisnis pembuatan laporan akhir kegiatan selisih waktu rata-rata proses adalah 1 hari 6 jam 10 menit atau berkurang 14,70%. Maka dapat disimpulkan proses bisnis rekomendasi yang diberikan lebih baik dibandingkan dengan proses bisnis Pendataan Usaha Jasa & Sarana Pariwisata yang saat ini berjalan pada Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu.

7.2 Saran

Berikut merupakan saran perbaikan yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya:

1. Analisis akar permasalahan dapat menggunakan metode *Root Cause Analysis* (RCA) agar pencarian akar permasalahan lebih mendalam.
2. Evaluasi proses bisnis dapat menggunakan metode *Quality Evaluation Framework* agar dapat mengetahui secara kuantitatif kondisi kualitas proses bisnis dengan mempertimbangkan berbagai aspek
3. Simulasi proses bisnis supaya dilakukan pada level resource analysis dengan memperhitungkan biaya (cost) agar mengetahui jumlah kebutuhan setiap aktivitasnya.
4. Simulasi proses bisnis dapat dilanjutkan sampai pada level calendar analysis sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih akurat dari sisi waktunya.



DAFTAR PUSTAKA

- Bizagi, 2016. Bizagi Process Modeler User's Guide. [pdf] Terdedia di: <http://download.bizagi.com/docs/modeler/2408/en/Modeler_user_Guide_2408.pdf> [Diakses pada 09 Januari 2018].
- Bizagi, 2017. Simulation in Bizagi. [online] Tersedia di: <http://help.bizagi.com/processmodeler/en/index.html?simulation_in_bizagi.htm> [Diakses pada 11 Januari 2018]
- Bizagi, 2014. BPMN By Example. [pdf] Terdedia di: <<resources.bizagi.com/docs/BPMNByExampleENG.pdf>> [Diakses pada 18 Januari 2018].
- Harrington, H. J., 1991. Business Process Improvement. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Jansen-Vullers, M., & Netjes, M., 2006. Business Process Simulation - A Tool Survey.
- KBBI, 2017. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [online] tersedia di: <<http://kbbi.web.id/>> [Diakses pada 11 Februari 2018]
- Object Management Group, 2011. Business Process Model and Notation (BPMN). [pdf] Tersedia di < <http://www.omg.org/spec/BPMN/2.0/PDF> > [Diakses pada 05 Februari 2016].
- Permatasari, M. Y., 2017. Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis dengan menggunakan Teknik ESIA (Studi Kasus: Bidang Produksi PT. XYZ). S1. Universitas Brawijaya Malang
- Reza, M., 2015. Perbaikan Proses Bisnis pada Usaha Kecil Menengah Nutrity menggunakan Metode Business Process Improvement. S1. Universitas Telkom Bandung.
- Weske, M., 2012. Business Process Management, Second Edition. London: Springer

