

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebuah Organisasi atau instansi tentunya memiliki proses bisnis yang dijalankan dalam mendukung kegiatan operasional organisasi dalam pencapaian visi misi yang telah ditentukan. Menggunakan proses bisnis yang baik dan benar maka kegiatan yang berjalan didalamnya lebih efektif dan efisien. Proses bisnis ini merupakan serangkaian aktivitas bisnis yang disusun secara spesifik, bergantung pada aturan bisnis yang diterapkan oleh setiap perusahaan (Weske, 2007).

Menurut (Asalia, Widaningrum, & Astuti, 2015) proses bisnis usulan dapat meningkatkan efisiensi walaupun tidak signifikan, namun didapatkan proses bisnis usulan lebih sederhana, lebih cepat dan lebih efisien sehingga dapat diusulkan untuk mendukung proses usulan. Proses dikatakan efisien karena proses yang dijalankan baik dan tepat, dengan tidak membuang waktu, tidak membuang tenaga pegawai dan tidak mengeluarkan biaya yang diluar proses.

Lembaga Pengkajian dan Konsultan Bantuan Hukum (LPKBH) Al-Baihaqy merupakan salah satu lembaga bantuan hukum di Indonesia yang berlokasi di Surabaya. LPKBH ini adalah lembaga bantuan hukum yang berdiri pada tanggal 23 Desember 2011 oleh beberapa aktifis LSM, pengacara, wartawan, dan akademisi. LPKBH Al-Baihaqy berada di bawah Yayasan Pendidikan Al-Baihaqy yang berkedudukan dan berkantor pusat di Surabaya dengan Anggaran Dasar dan Anggaran Rumah Tangga yang telah disahkan oleh SK Menkum dan HAM RI No: AHU.036.AH.01.04 tahun 2011. LPKBH Al-baihaqy memiliki visi yaitu memperjuangkan keadilan, ketertiban, pelaksanaan HAM dengan selalu melaksanakan fungsi kontrol sosial serta memperkuat eksistensi & posisi kelembagaan, sebagai salah satu komponen infrastruktur sistem politik.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada Direktur LPKBH Al-Baihaqy, bahwa LPKBH Al-Baihaqy memiliki 2 bidang pada hal penanganan perkara. Pertama bidang litigasi, bidang yang menangani perkara pidana dan perdata. Bidang litigasi ini yang menghadiri persidangan. Kedua bidang *non-litigasi*, bidang ini yang menangani khusus perkara perdata dalam melakukan mediasi, tanpa menghadiri persidangan. Aktivitas penanganan perkara klien tersebut belum memiliki *Standard Operational Procedure (SOP)* yang menjadi patokan dalam menjalankan aktivitas penanganan perkara. *Standard Operational Procedure (SOP)* adalah suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko, 2012). SOP bermanfaat sebagai dokumen referensi mengenai bagaimana cara atau proses menyelesaikan suatu pekerjaan atau proses (Hadiwiyono & Panjaitan, 2013). Salah satu solusi untuk mengurangi terjadinya berbagai macam masalah dalam suatu perusahaan serta untuk meningkatkan perbaikan secara berkelanjutan adalah dengan menerapkan SOP

(Setiawan, 2011). Hasil penelitian terdahulu oleh (Mustikawati & Maipan, 2012) serta (Prasanna, 2013) menunjukkan perubahan yang baik pada perusahaan setelah menerapkan SOP. Hal tersebut menjadi alasan banyak klien dan pegawai LPKBH Al-Baihaqy tidak mengetahui secara jelas alur penanganan perkara klien dan pembagian tugas serta tanggung jawab dari masing-masing pegawai.

Peraturan yang dibuat yakni diawali bertemunya antara klien dengan konsultan, setelah konsultan memberikan kesimpulan perkara klien, perkara tersebut dapat dilanjutkan bersama pengacara. Namun pada kenyataannya, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bagian *admin*, diperoleh bahwa 6 dari 10 klien tidak berkonsultasi kepada konsultan hukumnya LPKBH, akan tetapi dari klien tiba-tiba menghubungi pengacara LPKBH Al-Baihaqy. Klien bersama pengacara menyimpulkan perkara sendiri tanpa arahan dari konsultan hukum. Akibatnya menyebabkan permasalahan klien tidak sesuai, penarikan uang diluar pengetahuan LPKBH, tanggung jawab tidak jelas. Pernyataan dari *admin* ini juga dikonfirmasi oleh Direktur Al-Baihaqy.

Ketidakefektifan masing-masing tugas dan tanggung jawab secara keseluruhan menyebabkan banyak sekali kesalahpahaman dalam komunikasi antara klien, pengacara, konsultan, dan *admin*. Berdasarkan hasil wawancara, menurut 10 klien, empat klien mengatakan tidak bermasalah dengan aktivitas tersebut dan 6 klien mengatakan bermasalah, karena perkara yang ditangani pengacara tidak sesuai dengan perkara yang dialami oleh klien. Hal ini menyebabkan kesalahpahaman antara klien dengan anggota LPKBH Al-Baihaqy.

Melihat dari permasalahan diatas maka LPKBH Al-Baihaqy memerlukan dokumentasi proses bisnis untuk menanggulangi permasalahan tersebut. Proses meningkatkan aktivitas menurut (Mahendrawathi ER, 2016) ada dua cara untuk mengidentifikasi proses bisnis. Pertama membuat proses bisnis yang ada di perusahaan, kedua memetakan urutan elemen. Elemen yang pertama adalah strategi organisasi yang ditentukan dan dibentuk oleh *stakeholder*. *Stakeholder* yang dimaksudkan adalah organisasi atau orang yang dipengaruhi oleh kepentingan tertentu terhadap organisasi dan proses bisnisnya yang memiliki ekspektasi terhadap jasa yang diberikan melalui proses bisnis yang membuat, mendukung dan memungkinkan jasa ini. Tanpa mengetahui kondisi proses saat ini, maka sulit untuk mengetahui inisiatif peningkatan apa yang dapat dilakukan dan apa tanggung jawabnya (Mahendrawathi ER, 2016).

Proses Bisnis yang diidentifikasi dengan analisis abstraksi vertikal menurut (Weske, 2007). Abstraksi vertikal adalah sebuah konsep untuk mengidentifikasi pemodelan proses bisnis pada setiap fungsi-fungsi yang dilakukan organisasi tertentu (Weske, 2007). Analisis abstraksi vertikal yang akan dilakukan memiliki empat subdomain, antara lain *functional modelling*, *information modelling*, *organization modelling*, dan *IT Modelling*. Masing-masing dari subdomain dapat diselesaikan dengan mengidentifikasi *Value Shop*, *Decomposition Functional*, *RACI Chart*.

Pemodelan proses bisnis pada LPKBH Al-Baihaqy yang akan dilakukan dengan menggunakan BPMN. BPMN merupakan notasi grafis standar yang menggambarkan langkah-langkah dalam proses bisnis dan arus akhir dari proses bisnis. Ini telah dirancang khusus untuk mengkoordinasikan urutan proses dan pesan yang mengalir di antara peserta proses yang berbeda dalam rangkaian kegiatan yang terkait (ASD, 2011). Tujuan utama dari BPMN adalah untuk menyediakan sebuah standar notasi yang mudah dimengerti oleh semua pelaku bisnis. Termasuk para analisis bisnis yang membuat dan menyempurnakan proses bisnis, pengembang yang bertanggung jawab mengimplementasikan proses bisnis tersebut dan manajer bisnis yang memantau dan mengelola proses bisnis. (Yunitarini & R, 2016).

Setelah pemodelan proses bisnis langkah selanjutnya melakukan simulasi proses bisnis. Simulasi yang akan dilakukan antara lain process validation, time analysis dan resource analysis. Dari hasil simulasi akan dilakukan analisis untuk memastikan bahwa proses bisnis yang dibuat telah valid dan memperkirakan waktu proses serta memperkirakan kinerja masing-masing resource.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul untuk penelitiannya yaitu “ANALISIS DAN DESAIN PROSES BISNIS PENANGANAN PERKARA HUKUM MENGGUNAKAN KOSEP VERTIKAL ABSTRAKSI PADA LEMBAGA PENKAJIAN DAN KONSULTAN BADAN HUKUM (LPKBH) AL-BAIHAQY”.

1.2 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara identifikasi proses bisnis pada LPKBH Al-Baihaqy ?
2. Bagaimana pemodelan proses bisnis pada LPKBH Al-Baihaqy dengan menggunakan BPMN ?
3. Bagaimana analisis dari hasil simulasi proses bisnis pada LPKBH Al-Baihaqy?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dibuatnya *Business Process Management* (BPM) dengan menggunakan *Vertical Abstraction* ini adalah:

1. Memodelkan proses bisnis yang terdapat di dalam Lembaga Pengkajian Badan Hukum dan Konsultan Badan Hukum (LPKBH) Al-Baihaqy.
2. Memberikan gambaran aktivitas organisasi agar dapat berjalan sesuai dengan tanggung jawabnya.
3. Melakukan perbaikan proses bisnis yang ada pada LPKBH Al-Baihaqy dan memodelkan bisnis rekomendasi berdasarkan Vertikal Abstraksi, RACI Chart, Value Shop, dekomposisi pada LPKBH Al-Baihaqy.
4. Melakukan simulasi dan mengetahui hasil simulasi proses bisnis pada LPKBH Al-Baihaqy sebelum dilakukan pemodelan dan setelah dilakukan pemodelan.

1.4 Manfaat

Penelitian analisis dan desain proses bisnis ini penulis berharap mendapatkan gambaran proses bisnis yang nantinya akan dijadikan bahan evaluasi proses bisnis pada penanganan kasus hukum pada Lembaga Pengkajian dan Konsultan Badan Hukum (LPKBH). LPKBH mendapatkan rekomendasi pemodelan proses bisnis saat ini (*as-is*). Bagi penulis penelitian ini meningkatkan wawasan penulis dan pembaca tentang pemodelan proses bisnis dapat mengerti tentang penggunaan notasi dan simulasi yang ada pada BPMN, vertikal abstraksi, RACI Chart, Value Shop, dekomposisi dan simulasi.

1.5 Batasan masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menganalisis dan memodelkan proses bisnis dengan *tools Business Process Model and Notation* (BPMN) dari hasil analisis vertikal abstraksi, Value Shop dan RACI Chart, dan dekomposisi sehingga nanti dapat memberikan hasil rekomendasi bagi Lembaga Pengkajian dan Konsultan Badan Hukum (LPKBH).
2. Penelitian ini hanya membuat pemodelan proses bisnis di bagian aktivitas awal penanganan perkara, menentukan jenis perkara hingga penanganan perkara (*Standard Operational Procedure*).
3. Penelitian ini melakukan simulasi proses bisnis hanya sebatas *Process Validation, Time analysis* dan *Resource Analysis*.
4. Penelitian ini melakukan intensif rapat, diskusi serta wawancara kepada *stakeholder* dan menyamakan antara visi dan misi perusahaan sehingga dapat membuat *Standar Operational Procedure* (SOP) dengan memodelkan proses bisnis dengan *Business Process Model and Notation* (BPMN) menggunakan Analisis Value Shop, Vertikal Abstraksi dan RACI Chart.

1.6 Sistematika pembahasan

Adapun sistematika penulisan laporan penelitian ini akan diuraikan menjadi 6 bab, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Menguraikan mengenai latar belakang permasalahan yang terjadi di Lembaga Pengkajian dan Konsultan Badan Hukum (LPKBH) Al-Baihaqy, rumusan masalah, tujuan, manfaat, batasan masalah, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Menguraikan teori yang mendukung pokok pembahasan sebagai acuan dan teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian.

BAB 3 METODOLOGI

Menguraikan langkah-langkah yang akan dilakukan pada penelitian ini. Penulis menjelaskan bagaimana strategi atau metode yang dilakukan dalam melakukan secara keseluruhan.

BAB 4 PEMBAHASAN PROSES BISNIS

Menguraikan tentang identifikasi proses bisnis berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi. Hal tersebut berguna untuk memberikan kemudahan dalam pemberian notasi dan pemodelan proses bisnis (*as-is*)

BAB 5 PEMODELAN DAN SIMULASI

Menguraikan tentang pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN 3.0. Bab ini juga memberikan analisis mengenai model yang dibuat dengan melakukan simulasi sesuai dengan wawancara.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Menguraikan tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran yang diharapkan dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya.