

BAB 2 LANDASAN KEPUSTAKAAN

Pada BAB ini membahas dasar teori yang digunakan untuk menunjang penelitian mengenai analisis dan pemodelan proses bisnis LPKBH Al-Baihaqy.

2.1 Landasan Pustaka

Kajian pustaka pada penelitian ini membahas tentang penelitian sebelumnya yang nantinya akan dijadikan referensi untuk pengerjaan proses bisnis pada suatu perusahaan. Penelitian pertama mengacu pada penelitian yang pernah dilakukan oleh (Rahmawati, 2017) pada jurnal yang berjudul “Analisis dan Pemodelan Proses Bisnis Bidang Pelayanan Perbaikan Menggunakan *Business Process Model and Notation* (BPMN). Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang”. Pada jurnal tersebut menunjukkan bahwa *Standard Operational Procedure* (SOP) didalam organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang belum ada dikarenakan perubahan struktur organisasi. Selain itu kegiatan pelayanan publik memerlukan waktu yang cukup lama dan tidak menentu karena terdapat pelimpahan tugas dari dinas lain yang belum diproses dan banyak para petugas yang belum mendapatkan pendelegasian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dan SPMT (Surat Perintah Menjalankan Tugas) dari Walikota Kota Malang. Oleh karenanya penelitian ini menerapkan konsep Vertikal Abstraksidengan identifikasi menggunakan wawancara, observasi, *Value Chain for Service* dan *RACI Chart*.

Penelitian kedua pernah dilakukan oleh (Krisantoso, AP, & Fajar, 2015) dengan judul “Penerapan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) Untuk Memodelkan Kebutuhan Sistem Proses Penyuntingan Tulisan Pada Website Jurnal JRISTE”. Dalam pengembangan *Website* jurnal JRISTE dibutuhkan suatu pendekatan yang spesifik sesuai dengan kondisi pengelola jurnal JRISTE. Hal ini disebabkan karena adanya kendala dalam memodelkan kebutuhan sistem yang sesuai dengan tujuan bisnisnya. Kendala tersebut meliputi alur proses bisnis yang kurang jelas dan berubah-ubah, belum memiliki standar prosedur yang disepakati. Pemodelan kebutuhan sistem *website* jurnal JRISTE mengadopsi BPMN (*Business Process Modeling Notation*). Pemilihan pemodelan BPMN ini didasari akan kelebihan dari BPMN dalam mengakomodir penyajian kebutuhan bisnis menjadi model proses bisnis yang dapat dengan mudah dijelaskan dan ditransformasikan. Penelitian ini menghasilkan model proses bisnis meliputi gambaran umum, model proses pengajuan tulisan oleh peneliti yang telah terdaftar, model proses pengajuan tulisan oleh peneliti yang belum terdaftar, model proses penyuntingan tulisan dan model proses publikasi jurnal. Serta mengimplementasikan model proses tersebut menjadi situs web resmi JRISTE yang terfokus pada proses penyuntingan tulisan.

Kajian pustaka di atas adalah sebagai acuan penyelesaian masalah pada penelitian ini. Karena pada kedua penelitian tersebut memiliki permasalahan yang serupa dengan LPKBH Al-Baihaqy. Penelitian yang pertama digunakan sebagai

referensi karena pada organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kota Malang tidak memiliki SOP dikarenakan perubahan strukstur organisasi, sehingga dalam penelitian tersebut dilakukan pembentukan SOP dengan menerapkan konsep vertikal abstraksi. Identifikasinya dengan menggunakan wawancara, observasi, *Value Chain for Service* dan *RACI Chart*.

Sedangkan pada penelitian kedua digunakan sebagai referensi pemodelan karena pemodelan kebutuhan sistem website jurnal JTRISTE mengadopsi BPMN (*Business Process Modeling Notation*). Hasil penelitian kedua berupa model proses bisnis meliputi, model gambaran umum, model proses pengajuan tulisan oleh peneliti yang telah terdaftar, model proses pengajuan tulisan oleh peneliti yang belum terdaftar, model proses penyuntingan tulisan dan model proses publikasi jurnal. Dengan pemodelan proses bisnis *website* jurnal JTRISTE menggunakan BPMN, pengguna dan pengembang dapat menganalisis aktivitas-aktivitas yang ada dalam setiap proses bisnis dan kebutuhan sistem dengan lebih jelas dan mudah. Sehingga pengembangan sistem dapat dilakukan sesuai dengan tujuan bisnis yang diharapkan.

2.2 Gambaran Organisasi

2.2.1 Profil dan Sejarah Organisasi

LPKBH AL-BAIHAQY

Lembaga Pengkajian, Konsultan dan Bantuan Hukum Al-Baihaqy atau LPKBH-AB didirikan di Surabaya pada tanggal 23 Desember 2011 oleh beberapa aktifis LSM, pengacara, wartawan dan akademisi. Pada saat itu, LPKBH-AB hanya sebagai suatu LSM yang menjadi forum diskusi, konsultasi, mediasi dan advokasi yang sudah dirintis oleh para pemrakarsa/ pendirinya sejak pertengahan tahun 2001.

LPKBH-AB 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-AB sebagai Badan Hukum Publik pada saat ini berkedudukan di Jl. Semolowaru Utara 1/14 Surabaya, juga memiliki Kantor-Kantor Cabang Jawa Timur/ Jawa Tengah/ DKI Jakarta/ Denpasar Bali.

VISI, MISI, DAN FUNGSI LPKBH-AB

1. Visi

Memperjuangkan keadilan, ketertiban, pelaksanaan HAM dengan selalu melaksanakan fungsi *social control* serta memperkuat eksistensi dan posisi kelembagaan, sebagai salah satu komponen infrastruktur sistem politik.

2. Misi dan Fungsi Lembaga

- a. Sebagai Lembaga Advokasi (lembaga pembelaan bagi masyarakat).
- b. Sebagai Lembaga Konsultasi (masalah-masalah hukum).
- c. Sebagai Lembaga Investigasi (melakukan penyelidikan secara mendalam).
- d. Sebagai Lembaga Arbitrase (mendamaikan/mediasi pihak yang bersengketa).
- e. Sebagai Lembaga Somasi (melakukan perlawanan hukum).
- f. Sebagai Lembaga Koreksi (memberikan pernyataan koreksi kepada pihak lain).
- g. Sebagai Lembaga Proteksi (melindungi pencari keadilan yang membutuhkan perlindungan hukum).
- h. Sebagai Lembaga Oposisi (melawan setiap kebijakan *public* yang menyimpang HAM maupun kepentingan masyarakat).
- i. Sebagai Lembaga Edukasi (sarana penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan profesi dan keilmuan).
- j. Sebagai Lembaga Sinergi (Sebagai lembaga studi dan pengkajian masalah: hukum, politik, HAM, LSM, dan lain-lain).
- k. Sebagai Lembaga Komunikasi (sarana dan media khususnya untuk meningkatkan intensitas komunikasi diantara penegak hukum catur wangsa: kepolisian, kejaksaan, kehakiman, dan lembaga advokasi).
- l. Sebagai Lembaga Penyuluhan (untuk meningkatkan pemerataan informasi hukum).
- m. Sebagai Lembaga Sosial (lembaga yang lebih mengutamakan bantuan).

3. Misi Sosial dan Ekonomi

Lembaga ini dapat membantu peningkatan pelayanan dengan adanya jasa pelayanan/pengurusan surat dokumen, seperti sertifikat tanah, paspor, akta kelahiran, IMB, ijin lokasi dan lain-lain.

4. Misi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Lembaga yang membuka kesempatan kerja (Secara luas) bagi sarjana-sarjana hukum yang ingin mendalami profesi advokat, pengacara hukum.

5. Misi Pengabdian Masyarakat

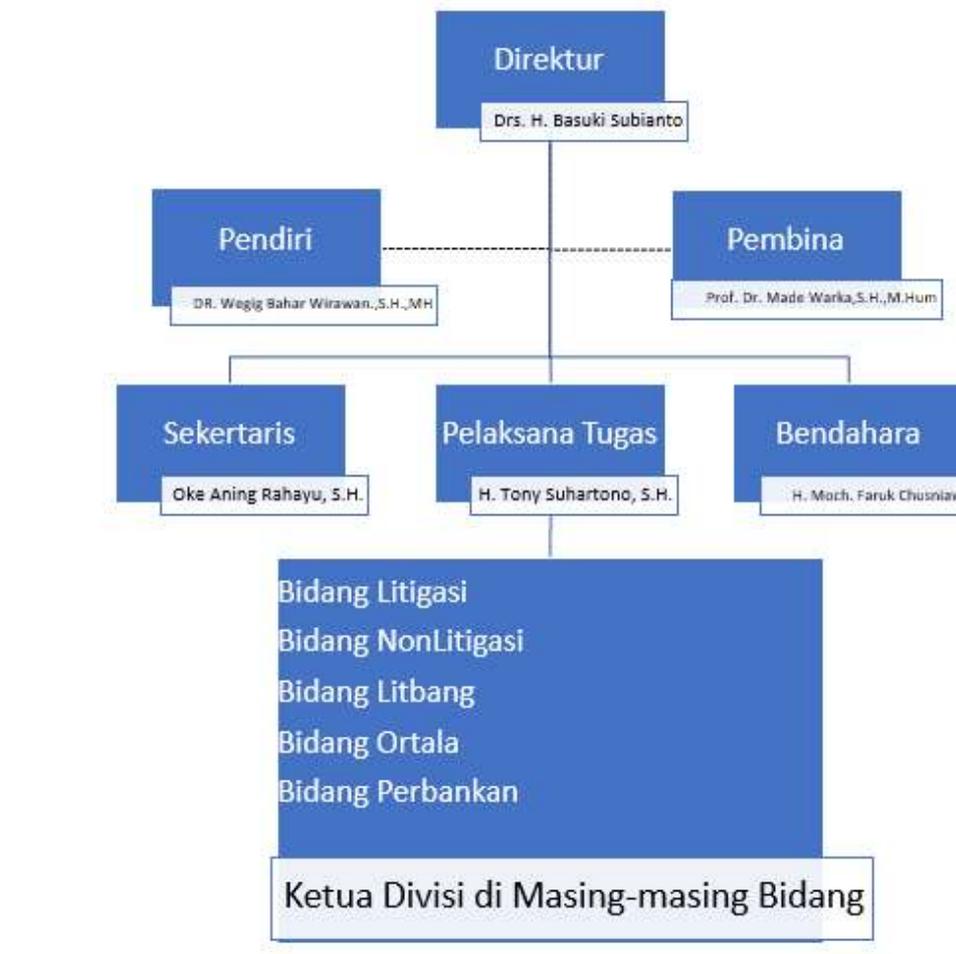
- a. Sebagai “pintu gerbang” bagi pelayanan pencari keadilan.

- b. Sebagai lembaga advokasi, LPKBH-AB adalah alat perjuangan untuk menegakkan keadilan sebagai seluruh lapisan masyarakat (khususnya dan istimewa bagi masyarakat miskin yang buta hukum maupun teraniaya hak-hak hukumnya).

6. Misi Lainnya

- a. Sebagai media dan sarana pengembangan minat diskusi, seminar, penelitian, studi dan kajian dan lain-lain.
- b. Khususnya dalam menghadapi situasi tertentu (seperti dalam kegiatan Pemilu, Pilkada dan lain-lain), LPKBH-AB dapat dijadikan sarana untuk membantu masyarakat dari segala kepentingan/ keperluan.

2.2.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi 2011-2016

Sumber: LPKBH Al-Baihaq

LEMBAGA PENGKAJIAN & KONSULTAN BADAN HUKUM (LPKBH) AL-BAIHAQY

PENDIRI : Dr. Wegig Bahar Wirawan, S.H., M.H.

PEMBINA : Prof. Dr. Made Warka S.H., Mhum.
Dr. H. Slamet Hartono, S.H., M.H.
Dr. HJ. Endang Kusumawati
Dr. Soetanto Supiadi, S.H., M.H.

DIREKTUR : Drs. H. Basuki Subianto

PELAKSANA TUGAS : H. Tony Suhartono, S.H.

SEKRETARIS : Oke Aning Rahayu, S.H.

BENDAHARA : H. Moch. Faruk Chusniawan, SE

KADIV BIDANG LITIGASI : Moch. Choirul Abbas, S.H., M.H.

**KADIV BIDANG NON
LITIGASI** : Suyadi, S.H., M.H.

KADIV BIDANG LITBANG : Robby Purwadi, S.H., M.H.

KADIV BIDANG ORTALA : Noer Hasan S.Ag S.H., M.H.

**KADIV BIDANG
PERBANKAN** : Reza Pahlevi, SE
B Wira S.H., M.H.

KOORDINATOR KOMISI-KOMISI

PEMBERANTASAN KORUPSI : Edy, S.H.

**PERLINDUNGAN BURUH &
PEKERJA** : Dhimas, S.H., M.H.

**PERLINDUNGAN WANITA
& ANAK** : Etik Prawahyanti, S.H., M.H.

HAK ASASI MANUSIA : Nasichun Zamhari, S.H.

POLITIK & PEMERINTAHAN : Sirojudin, S.H., M.H.

**PERTANAHAN &
LINGKUNGAN** : Adi Pranoto, S.H., M.H.

**ADVOKASI SEKTOR NON
FORMAL** : Sariro Hadi, S.H.

ADVOKASI LINTAS LSM : Ahmad Baihaqy & WB Wirawan, S.H., M.H.

PUBLIC RELATION : Drs. Agus Mulyadi

2.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Stakeholder*

Stakeholder yaitu sebuah kelompok atau individual yang dapat memberi dampak atau terkena dampak oleh hasil tujuan perusahaan (Freeman R. a., 2001).

Berikut ini menjelaskan identifikasi *stakeholder* LPKBH Al-Baihaqy serta tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Tabel 2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Stakeholder

No	Nama <i>Stakeholder</i>	Tugas dan Tanggung Jawab <i>Stakeholder</i>
1.	Direktur	<p>Bertugas dalam mengkoordinasikan, mengkomunikasikan serta sebagai pengelola dan mengambil sebuah keputusan dalam LPKBH Al-Baihaqy.</p> <p>Tanggung Jawab:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memutuskan dan menentukan peraturan dan kebijakan tertinggi LPKBH. 2. Bertanggung jawab dalam memimpin dan menjalankan LPKBH. 3. Bertanggung jawab atas kerugian yang dihadapi LPKBH termasuk juga keuntungannya. 4. Merencanakan serta mengembangkan sumber-sumber pendapatan dan pembelanjaan kekayaan LPKBH. 5. Bertindak sebagai perwakilan LPKBH dalam hubungannya dengan dunia luar LPKBH. 6. Menetapkan strategi-strategi yang strategis untuk mencapai visi dan misi LPKBH. 7. Mengkoordinasikan dan mengawasi semua kegiatan LPKBH, mulai bidang administrasi, kepegawaian hingga pengadaan barang. 8. Mengangkat dan memberhentikan karyawan LPKBH.
2.	Wakil Direktur	<p>Bertugas mengkoordinasi ketua divisi bidang dalam menjalankan fungsi, membantu Direktur dalam menjalankan tugas serta memberikan motivasi bagi pengurus lainnya.</p> <p>Tanggung Jawab:</p> <p>Peningkatan kinerja sesuai visi dan misi LPKBH didalam Sumber Daya Manusia didalam keanggotaan LPKBH.</p>
3.	Sekretaris	<p>Bertugas membantu Direktur dalam melakukan tugas-tugas harian, baik yang rutin maupun yang khusus. Tugas rutin merupakan tugas sehari-hari yang biasa dikerjakan oleh seorang sekretaris tanpa perlu perintah dari pimpinan. Sedangkan tugas khusus adalah tugas yang diperintahkan oleh pimpinan agar dapat menyelesaikan suatu permasalahan dengan menggunakan pengalaman dan ilmunya sebagai seorang sekretaris.</p> <p>Tanggung Jawab:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Memfilter informasi dan sebagai sumber informasi bagi pimpinan dan menjalankan tugas, fungsi dan tanggung jawabnya. 2. Mengatur aktivitas perusahaan mulai dari administrasi hingga <i>human relation</i> (HR) 3. Menjadi perantara pihak-pihak yang ingin berhubungan dengan pimpinan. 4. Menjadi mediator pimpinan dengan bawahan. 5. Memberikan ide-ide sebagai alternatif pemikiran pimpinan. 6. Pemegang rahasia penting yang berkaitan dengan LPKBH.
4.	Bendahara	<p>Tugas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Bendahara bekerjasama dengan Kadiv lain, bertugas merencanakan dan meramalkan beberapa aspek dalam LPKBH termasuk perencanaan umum keuangan LPKBH. 2. Bendahara bertugas mengambil keputusan penting investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut. 3. Bendahara bertugas dalam menjalankan dan mengoperasikan roda kehidupan perusahaan seefisien mungkin dengan menjalin kerja sama dengan Kadiv bidang lainnya. 4. Bendahara bertugas sebagai penghubung antara LPKBH dengan pasar keuangan sehingga bisa mendapatkan dana dan memperdagangkan surat berharga LPKBH. <p>Tanggung Jawab:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan investasi. 2. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan pembelanjaan. 3. Mengambil keputusan yang berkaitan dengan <i>dividen</i>. 4. Merencanakan, mengatur dan mengontrol perencanaan, laporan dan pembiayaan perusahaan. 5. Merencanakan, mengatur dan mengontrol anggaran perusahaan. 6. Merencanakan, mengatur dan mengontrol pengembangan sistem dan prosedur keuangan perusahaan.

		<p>7. Merencanakan mengatur dan mengontrol analisis keuangan.</p> <p>8. Merencanakan dan mengatur dan mengontrol untuk memaksimalkan nilai perusahaan.</p>
5.	Kadiv Bidang Litigasi	<p>1. Perencanaan dan pengendalian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan <i>review</i> dan mengusulkan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan. • Mengelola pelaksanaan dan penggunaan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan satuan kerja. • Melakukan <i>review</i> dan menetapkan laporan pelaksanaan rencana kerja dan penggunaan anggaran satuan kerja. <p>2. Pengembangan dan pengelolaan sistem, kebijakan dan Standar Prosedur Operasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengelola proses penerapan sistem, kebijakan dan Standar Prosedur Operasi. • Mengevaluasi sistem, kebijakan dan Standar Prosedur Operasi yang berlaku sekarang dan mengusulkan tindakan perbaikan agar sesuai dengan kondisi terkini. • Mereview dan mengusulkan konsep pembuatan atau perubahan atas sistem, kebijakan dan standar Operasi. <p>3. Investigasi</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menetapkan strategi dan melakukan koordinasi dalam rangka pelaksanaan audit investigasi namun tidak terbatas pada indikasi adanya tindak pidana yang dilakukan oleh pengurus, pemilik atau pihak terafiliasi dan pihak lain yang menyebabkan kegagalan. • Mengusulkan dan melakukan pemanggilan pihak-pihak terkait untuk memberikan data, informasi dan/ atau dokumen kepentingan litigasi. • Menetapkan strategi dan melakukan koordinasi dalam rangka pelaksanaan tindak lanjut hasil audit investigasi namun tidak terbatas pada pelaporan kepada aparat penegak hukum. • Mengevaluasi dan mengusulkan tindak lanjut laporan hasil audit investigasi. <p>4. Pendampingan Hukum</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menetapkan strategi dan memberikan pendampingan/ bantuan hukum yang dibutuhkan pelaksana tugas kedinasan sesuai ketentuan. • Mengarahkan pelaksanaan proses pendampingan/ atau pemberian bantuan hukum yang dilakukan bawahannya terhadap pelaksana

		<p>tugas kedinasan yang dipanggil sebagai saksi, saksi ahli dan/ atau tersangka/ terdakwa maupun ditetapkan sebagai terpidana dalam perkara yang terkait dengan pelaksanaan tugas kedinasan, dengan atau tanpa bantuan penasehat hukum eksternal (advokat).</p> <p>5. Penanganan Perkara</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menetapkan strategi, melakukan <i>review</i> dan menetapkan opini dan/ atau advis hukum mengenai penanganan perkara dan penyelesaian permasalahan hukum. • Melakukan <i>review</i> dan menetapkan opini dan/ atau advis hukum mengenai pemberian keterangan saksi/ ahli serta mengkoordinasikan dan memfasilitasi saksi ahli. • Menetapkan strategi dan koordinasi dalam rangka menindaklanjuti hasil audit dan investigasi, termasuk namun tidak terbatas pada pengajuan gugatan ke pengadilan terhadap pengurus, pemilik atau pihak yang terafiliasi dari pencabutan ijin. • Membina jaringan kerja sama dengan aparat penegak hukum dalam rangka peningkatan efektivitas penanganan perkara dan penyelesaian permasalahan hukum. <p>6. Budaya Kerja</p> <p>Merancang, memimpin dan memastikan terlaksananya proses internalisasi program-program budaya kerja di satuan kerja terkait.</p> <p>7. Manajemen Risiko</p> <p>Memastikan terselenggaranya manajemen risiko terkait dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang mampu mengidentifikasi, merespon dan potensi risiko yang berdampak terhadap pelaksanaan fungsi LPKBH.</p> <p>8. Tertib Administrasi</p> <p>Mengelola tertib administrasi yang berhubungan dengan pengelolaan operasional bisnis secara lengkap, akurat, kini dan utuh. Bersama Sekretaris LPKBH.</p> <p>9. Pengembangan dan Kinerja SDM</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan pembinaan dan pengembangan SDM serta mengevaluasi kinerjanya secara periodik. • Memastikan setiap bawahan memiliki tugas dan tanggung jawab yang jelas, merata dan tidak tumpang tindih.
--	--	--

		<p>10. Lain-lain</p> <p>Melakukan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh atasan.</p>
6.	Kadiv Bidang Non Litigasi	Memberikan pendidikan dan pencerdasan kepada masyarakat khususnya menyangkut masalah-masalah hukum, guna membuka <i>aces to justice</i> kepada masyarakat yang dirasakan jauh dari keadilan.
7.	Kadiv Bidang Litbang	Melaksanakan penelitian dan pengembangan dibidang internal dan eksternal LPKBH.
8.	Kadiv Bidang Perbankan	Bersama bendahara mengatur dalam investasi.
9.	Kadiv Bidang Ortala	Menyiapkan perumusan kebijakan organisasi dibidang kelembagaan dan memfasilitasi dalam berkoordinasi serta evaluasi penyelenggaraan kelembagaan dan tata laksana analisis organisasi serta formasi jabatan.

2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP atau Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, Fuad, & Budiantoro, 2008)

Sedangkan menurut (Istyadi & Insani, 2010) SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.

2.3.1 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Hartatik, 2014):

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.

6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktek dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.

2.3.2 Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Hartatik, 2014):

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Pada LPKBH Al-Baihaqy belum memiliki SOP yang disepakati bersama sehingga aktivitas penanganan perkara klien belum memiliki *Standard Operational Procedure* (SOP) yang menjadi patokan dalam menjalankan aktivitas penanganan perkara. 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.

2.4 Proses Bisnis

2.4.1 Definisi Proses Bisnis

Menurut (Michael Hammer, 2010) bahwa proses bisnis adalah sebuah kumpulan kegiatan yang mengambil salah satu atau lebih jenis input dan membuat *output* yang bernilai kepada pelanggan. Definisi ini menekankan pada perilaku proses bisnis dalam *precondition* (*input*) dan *postcondition* (*output*).

Proses bisnis juga sebagai satu aktivitas yang berhubungan untuk mencapai hasil bisnis yang telah ditetapkan untuk pelanggan. Aktivitas proses bisnis dilakukan dengan notasi grafis yang sangat cocok untuk mengekspresikan antara kegiatan proses bisnis.

Berdasarkan lingkup dari proses bisnis didalam organisasi dapat dibagi menjadi 2 jenis (Soemohadiwidjojo, 2014):

1. Proses utama (*core process*)

Proses ini berhubungan langsung dengan tujuan utama organisasi dan konsumen eksternal organisasi.

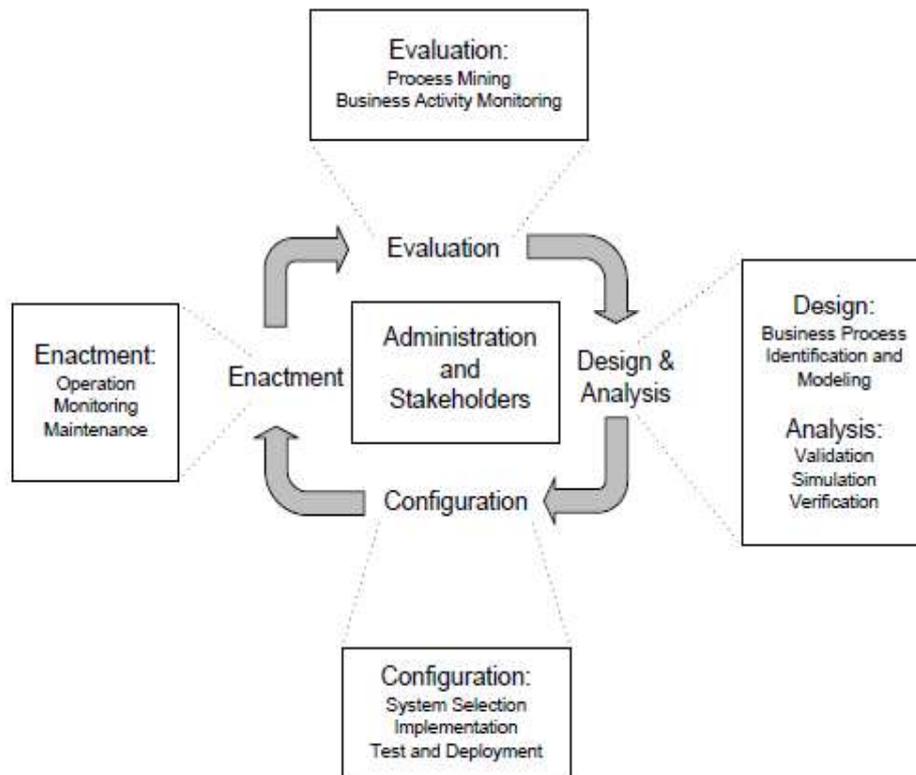
2. Proses pendukung (*Supporting process*)

Proses yang tidak langsung berhubungan dengan tujuan organisasi namun proses ini mendukung proses utama dan hubungannya dengan internal konsumen organisasi.

Proses bisnis juga memiliki tiga komponen utama (Soemohadiwidjojo, 2014):

1. Tujuan yang ingin dicapai.
2. Aktivitas yang sesuai dengan sebuah lingkup organisasi yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi.
3. Sumber daya yang dikelola seperti halnya dana, energi, peralatan fasilitas dan tenaga kerja.

2.4.2 Siklus Hidup Proses Bisnis



Gambar 2.2 Siklus Hidup Proses Bisnis (Weske, 2007)

Pada gambar 2.1 ditunjukkan bahwa proses bisnis terdiri dari beberapa fase yang berhubungan satu dengan yang lainnya. Fase tersebut diorganisir dalam siklus yang terstruktur.

Siklus hidup proses bisnis dibagi menjadi 5 fase, yaitu (Weske, 2007):

1. **Design and Analysis**

Mengidentifikasi proses bisnis dengan memodelkan, memverifikasi dan memvalidasi. Sehingga pada tahap ini digunakan peneliti untuk langkah awal

dalam mengidentifikasi proses bisnis dengan *Value Shop*, *RACI Chart*, Dekomposisi serta Vertikal Abstraksi.

2. **Configuration**

Model proses bisnis dirancang dengan memberikan seleksi dalam pelaksanaannya, sehingga nantinya dapat diimplementasikan dalam bentuk sebuah kebijakan dan prosedur yang harus dipatuhi oleh karyawan dari perusahaan. Setelah melakukan tahap awal peneliti menseleksi manakah yang harus dimodelkan.

3. **Enactment**

Setelah tahap *configuration* selesai dapat diberlakukan dengan mengoperasikan, memantau dan memelihara sebuah proses bisnis. Dalam tahap ini peneliti melakukan simulasi pemodelan sehingga dapat dioperasikan.

4. **Evaluation**

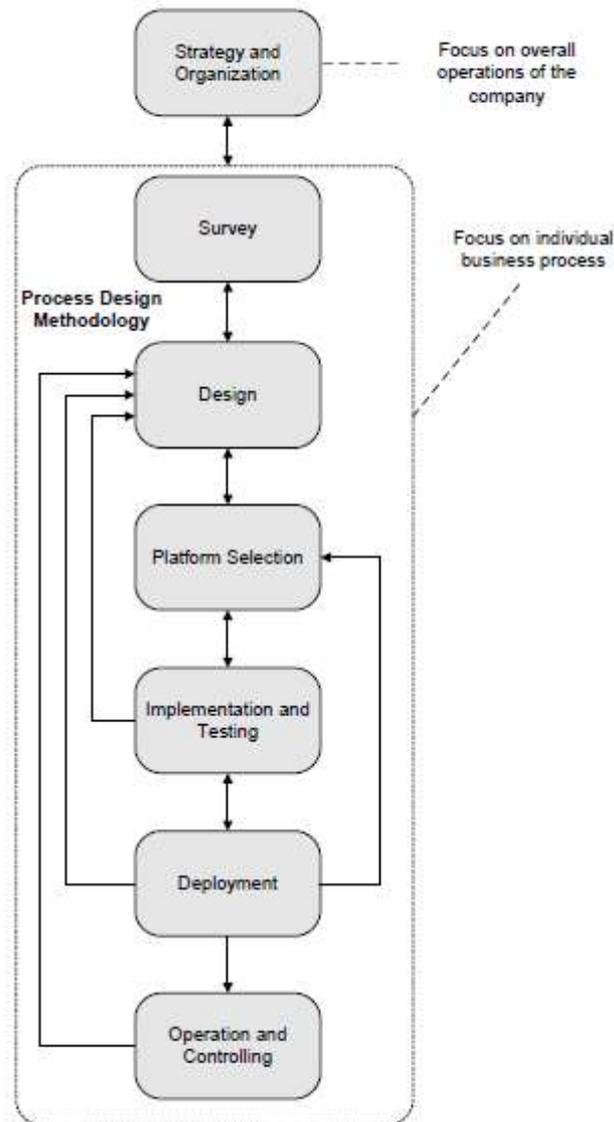
Tahap evaluasi ini menggunakan informasi yang tersedia pada tahap *enactment* untuk mengevaluasi dan meningkatkan model proses bisnis sehingga aktivitas evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi kualitas model proses bisnis dan kecukupan dalam eksekusi di lingkungan perusahaan. Dalam hal ini peneliti mengevaluasi hasil dari proses yang sudah dioperasikan, apakah berjalan dengan efektif dan efisien.

5. **Administration and Stakeholder**

Pada tahap ini skenario dalam proses bisnis yang perlu diatur adalah terstruktur dan mengedepankan keefektifan dan efisien sehingga dalam hal ini dalam proses bisnis organisasi dan teknis mengeksekusi perlu diperhitungkan. Dalam hal ini peneliti harus menentukan seluruh aktor dengan menggunakan *RACI Chart* agar dapat mengetahui bagian struktural dalam pertanggungjawaban menjalankan tugas, untuk melakukan 4 langkah siklus hidup proses bisnis.

Pada penelitian ini Manajemen Siklus Hidup (*Lifecycle*) dari proses bisnis sangatlah berpengaruh terhadap tingkat fleksibilitas dari suatu perusahaan yang sangat dibutuhkan di dunia bisnis, khususnya pada LPKBH Al-Baihaqy. Dengan dukungan dari sistem BPM (*Business Process Management*) yang dapat membantu dalam pembangunan suatu sistem proses bisnis yang efektif dan efisien. Sehingga memiliki respon yang cukup cepat dalam mewujudkan sebuah perubahan kondisi bisnis.

2.4.3 Metode Proses Bisnis



Gambar 2.3 Metodologi Proses Bisnis (Weske, 2007)

Gambar 2.3 menunjukkan metodologi proses bisnis secara keseluruhan. Pada penelitian ini mengacu pada *framework Business Process Methodology*. Metodologi ini memiliki lingkup lebih luas dan orientasinya pada *project-oriented* yang disesuaikan dengan pengembangan proses bisnis yang diperlukan. Pada metodologi ini sangat berbeda dengan siklus hidup proses bisnis yang lebih berorientasi pada teknis (Weske, 2007). Berikut penjelasan dari metodologi:

1. **Strategy and Organization**

Fase ini menjelaskan bahwa hubungan dari tujuan memberikan *input* kepada perusahaan agar strategis kepada pekerjaan yang sebenarnya sedang dilakukan sehingga mendapatkan *output* dapat berkontribusi lebih pada realisasi tujuan bisnis yang akan dicapai. Strategi ini dapat digunakan

dalam menentukan posisi jangka panjang perusahaan. Hasil utama dari manajemen strategis pada penelitian ini adalah mengidentifikasi strategi jangka panjang perusahaan dan cara untuk mencapai keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Pada fase ini juga terjadi pada tujuan strategis dan operasional. Struktur organisasi terbentuk untuk mendukung kesuksesan implementasi proses bisnis.

2. *Survey*

Fase yang kedua ini bertujuan untuk memberikan *input* dalam mengumpulkan dan mengorganisir informasi terkait semua aspek manajemen proses bisnis yang menjadi fokus penelitian infrastruktur teknis, sehingga jelas dalam *output*-nya memperhitungkan dan mengidentifikasi keterbatasan dalam pelaksanaan proses bisnis di kemudian hari. Pada fase penelitian ini bertujuan untuk mendefinisikan tim proyek, dan informasi dilingkungan bisnis proses dikumpulkan.

Teknik fase ini berdasarkan teknik wawancara dan analisis dokumentasi yang telah tersedia. Tahap ini dapat dianggap sebagai fase persiapan untuk menjalankan desain fase siklus hidup dan analisis proses bisnis.

Tujuan tertentu dari penelitian pada fase ini adalah mengidentifikasi proses bisnis dengan mengumpulkan informasi yang berkontribusi terhadap organisasi.

3. *Design*

Fase yang ketiga ini bertujuan untuk memberikan *input* dalam menggambarkan hasil dari fase *survey* untuk mengidentifikasi proses bisnis dan memilih proses bisnis yang akan diimplementasikan pada proyek. Sehingga nantinya memberikan sebuah *output* yang dapat membantu sebuah gambaran proses bisnis.

Penelitian pada fase ini memberikan model proses bisnis yang berfungsi sebagai dasar komunikasi bagi para *stakeholder* untuk meningkatkan sebuah proses dalam tujuan operasional. Pada tahap ini juga mengambil keuntungan dari pemodelan dalam hal teknik, validasi, simulasi dan verifikasi.

Tahap desain dikerjakan dengan menggunakan hasil dari fase *survey* yang telah diidentifikasi proses bisnisnya dan memilih proses bisnis yang akan diwujudkan.

2.4.4 Pemodelan Proses Bisnis

Pemodelan proses bisnis adalah tindakan yang dimana menganalisis dan mengidentifikasi dengan masa kini *As-Is* dan masa depan *To-Be* dari sebuah organisasi. Sehingga pada saat proses bisnis ini dianalisis dan diperbaiki, pemodelan proses bisnis menyediakan suatu gambaran grafis dari sebuah proses organisai. Hal ini sangat memungkinkan memberikan kemudahan dalam

berkomunikasi dan saling berhubungan memberikan pemahaman antar kelompok pemangku kepentingan yang berbeda-beda.

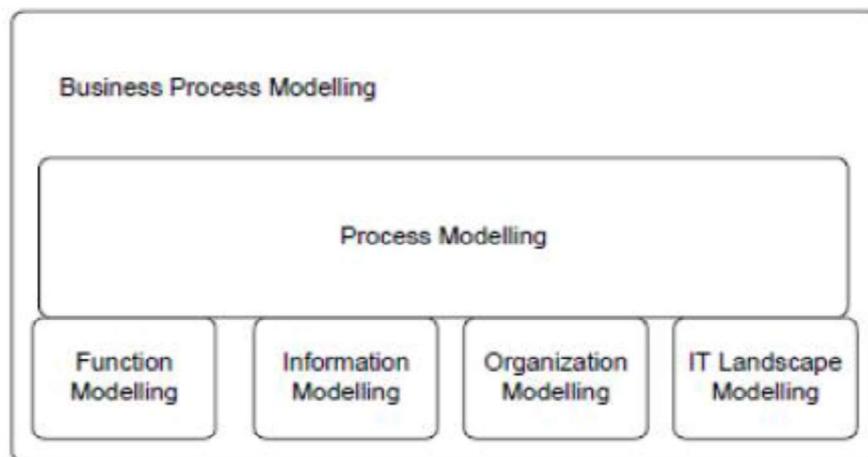
Selanjutnya pemodelan proses bisnis pun harus terdokumentasi, dikarenakan pemodelan proses bisnis menyediakan sarana untuk menggambarkan sebuah analisis proses bisnis yang terstruktur dan dalam diskusi memberikan hasil peluang perbaikan sebuah organisasi yang sangat signifikan. Maka dari itu pemodelan proses bisnis diperkaya dengan informasi mengenai masalah, risiko, asumsi dan peluang, dengan menggunakan *tools* yang tepat.

2.5 Konsep Abstraksi

Abstraksi dalam proses bisnis bertujuan untuk menangkap kompleksitas dalam manajemen proses bisnis (Weske, 2007). Konsep Abstraksi memiliki dua pendekatan, Abstraksi Horizontal dan Vertikal Abstraksi. Penelitian menggunakan Vertikal Abstraksi bertujuan untuk mengidentifikasi kompleksitas pada bidang jasa penanganan Perkara Hukum Lembaga Pengkajian Badan Hukum (LPKBH) Al-Baihaqy. Vertikal Abstraksi ini untuk menyelidiki proses bisnis yang sedang dilakukan, informasi yang harus didapatkan dari organisasi serta struktur organisasi dan teknologi informasi yang digunakan dalam melakukan pemodelan.

2.4.1 Vertikal Abstraksi

Vertikal Abstraksi adalah sebuah konsep untuk mengidentifikasi pemodelan proses bisnis pada fungsi-fungsi setiap yang dilakukan organisasi tertentu (Weske, 2007).



Gambar 2.4 Model Vertikal Abstraksi

Pada Gambar 2.4 menjelaskan tentang identifikasi dalam melakukan pemodelan proses bisnis. Tujuan dari identifikasi pemodelan fungsi adalah untuk menyelidiki proses yang sedang berlaku yang saat ini dilakukan, informasi apa saja yang didapat serta struktur organisasi dan teknologi informasi yang digunakan dalam melakukan pemodelan proses bisnis.

a. Model Fungsional (*Functional Modelling*)

Model fungsional bertujuan untuk menyelidiki proses yang sedang berlaku dalam konteks proses bisnis. Spesifikasi pekerjaan dapat dilakukan pada tingkat fungsional pada organisasi tersebut. Memberi informasi unit kerja apa saja yang ada pada LPKBH Al-Baihaqy dari setiap konteks proses bisnis, spesifikasi dari setiap level yang harus diselesaikan. Biasanya dikerjakan oleh karyawan khusus.

b. Model Informasi (*Information Modelling*)

Model Informasi adalah pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai dalam memahami proses bisnis yang saat ini sangat diperlukan agar sebuah proses bisnis dapat berjalan sesuai dengan yang diinginkan. Selain itu informasi mengenai sistem informasi yang digunakan menjadi aspek yang penting pada model informasi. Sehingga ketergantungan informasi antara kebutuhan dalam aktivitas proses bisnis LPKBH Al-Baihaqy akan dimasukkan kedalam sebuah desain proses yang memastikan fungsi dalam memberikan informasi untuk menjalankan fungsi yang ada pada LPKBH Al-Baihaqy.

c. Model Organisasi (*Organization Modelling*)

Model Organisasi adalah model yang memaparkan tentang keterkaitan suatu organisasi dengan organisasi lain atau departemen satu dengan departemen lain dalam melakukan kegiatan proses bisnis. Dimana aktivitas dalam proses bisnis LPKBH Al-Baihaqy dapat digambarkan sebagai departemen dalam organisasi.

d. Model Teknologi Informasi (*IT Landscape Modelling*)

Teknologi yang digunakan yang berhubungan dengan proses bisnis saat ini akan dijelaskan pada model ini. Model ini menjelaskan tentang sebuah pengolahan data pada sistem.

Dalam sebuah operasional, vertikal abstraksi memberikan sebuah konsep proses bisnis. *Submodel Functional Modelling, Information Modelling* dan *IT Landscape Modelling* dapat didefinisikan jika memang dinyatakan relevan.

Seperti penjelasan diatas, maka vertikal abstraksi sangatlah penting untuk digunakan pada penelitian ini, karena vertikal abstraksi adalah sebuah konsep penting dalam menghubungkan antara *submodel* satu dengan *submodel* lainnya. Hubungan proses nya sangat erat. (Weske, 2007)

2.6 Analisis Value Chain Service Business (Value Shop)

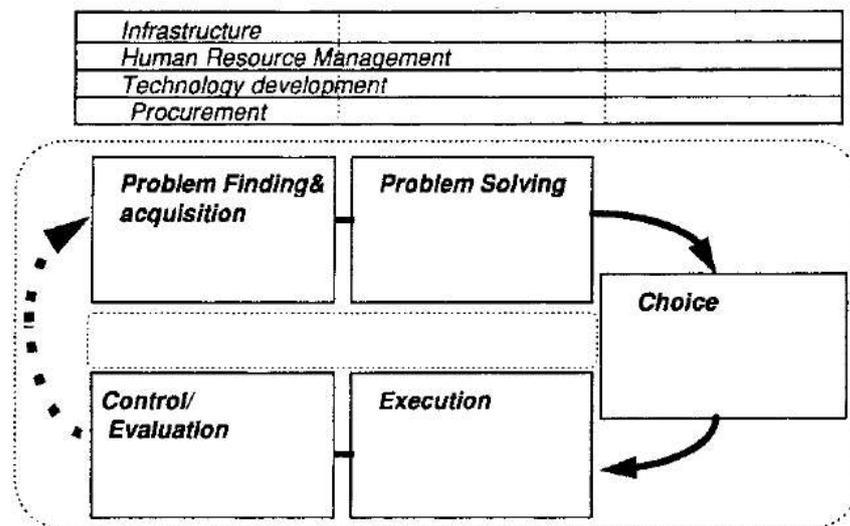
Analisis *Value Shop* pertama kali dikemukakan oleh (STABELL & FJELDSTAD, 1998), analisis tersebut merupakan bentuk pengembangan dari analisis rantai nilai (*Value Chain Analisis*) yang pertama kali diusulkan oleh Michael

Porter pada tahun 1985. Berbeda dengan analisis *Value Chain*, digunakan untuk mendiskripsikan cara melihat bisnis sebagai rantai aktivitas yang mentransformasikan *input* menjadi *output* sehingga memiliki nilai bagi pelanggan, kalau analisis *Value Shop* digunakan untuk mendeskripsikan cara melihat bisnis sebagai rantai aktivitas yang menciptakan nilai dengan mengarahkan sumber daya untuk menciptakan solusi terhadap permasalahan pelanggan atau peluang pasar.

Menurut Thompson dalam jurnal (STABELL & FJELDSTAD, 1998), *value configuration analisis* adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk menganalisis level keunggulan kompetitif suatu perusahaan berdasarkan teori penciptaan nilai (*value creation analisis*). *Value configuration analisis* terdiri dari tiga bentuk alternatif representasi nilai yang berbeda, yaitu *Value Chain*, *Value Shop* dan *Value Networks*. Dikarenakan dalam penelitian ini menggunakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, maka yang akan dibahas hanya mengenai *Value Shop*.

Analisis *Value Chain Service Business (Value Shop)* menurut (Peppard, 2002) *Value Shop* adalah bisnis yang sangat utama dalam menangani masalah, pengiriman *value* dengan menyiapkan solusi untuk pelanggan. Mereka dikarakteristikan dengan kuat dan ekstensif informasi meningkatkan keduanya dalam mengatur transaksi bisnis dan pengiriman dari solusi. Aktivitas-aktivitas organisasi dikelompokkan dalam dua aktivitas besar, yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung.

Aktivitas utama adalah seluruh aktivitas yang berkaitan langsung dengan proses untuk menghasilkan produk/ jasa yang untuk diserahkan kepada pelanggan. Sedangkan aktivitas pendukung adalah seluruh aktivitas yang tidak berkaitan langsung dengan aktivitas untuk menghasilkan jasa.



Gambar 2.5 *Value Shop* menurut (STABELL & FJELDSTAD, 1998)

Terdapat lima kategori umum dari kegiatan utama *Value Shop*. Setiap kategori dibagi menjadi beberapa kegiatan yang berbeda yang bergantung pada industri tertentu dan strategi perusahaan.

Aktivitas utama (*Primary Activity*) terdiri dari :

1. **(*Problem-finding and acquisition*) Penemuan Masalah dan Akuisisi.**
Pada aktivitas ini adalah kegiatan yang berhubungan dengan merekam kebutuhan pelanggan, meninjau, dan merumuskan masalah yang akan dipecahkan dan memilih solusi secara keseluruhan untuk memecahkan masalah.
2. **(*Problem-solving*) Penyelesaian Masalah.**
Pada aktivitas ini adalah kegiatan yang berhubungan dengan menghasilkan dan mengevaluasi solusi alternatif untuk mengatasi masalah yang ditemukan pada proses *Problem-finding and acquisition*.
3. **(*Choice*) Pilihan.**
Pada aktivitas ini adalah kegiatan yang berhubungan dengan memilih solusi alternatif diantara solusi alternatif yang didapatkan dari proses *Problem-solving*.
4. **(*Execution*) Eksekusi.**
Pada aktivitas ini adalah kegiatan yang berhubungan dengan berkomunikasi, mengorganisir, dan menerapkan solusi alternatif yang dipilih pada proses *Choice*.
5. **(*Control and evaluation*) Kontrol dan evaluasi.**
Pada aktivitas ini adalah kegiatan yang berhubungan dengan mengukur dan mengevaluasi sejauh apa implementasi yang digunakan untuk memecahkan pernyataan masalah yang ditemukan di awal dan memastikan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Sedangkan aktivitas pendukung (*Support Activity*) terdiri dari:

1. ***Procurement***
Mengatur dan mengkoordinir pengadaan barang - barang untuk melaksanakan kegiatan operasional. Seperti pembelian bahan baku dan peralatan pendukung termasuk aset perusahaan.
2. ***Technology Development***
Menyediakan kebutuhan akan teknologi, prosedur dan teknik terbaru yang dibutuhkan oleh setiap aktivitas.
3. ***Human Resource Management***
Penyeleksian, promosi, penempatan, penghargaan dan pengembangan karyawan serta menjaga hubungan antar karyawan.
4. ***Firm Infrastructure***
Mengelola masalah perencanaan, keuangan, manajemen umum, akuntansi, hukum dan hubungan dengan pemerintah.

2.7 RACI Chart

Bagan penugasan tanggung jawab atau lebih dikenal dengan istilah RACI, adalah bagan yang menggambarkan peran berbagai pihak dalam penyelesaian suatu pekerjaan dalam suatu proyek atau proses bisnis. Bagan ini sangat bermanfaat dalam menjelaskan peran dan tanggung jawab antarbagian dalam suatu proyek atau proses. RACI merupakan akronim dari empat peran yang

paling sering dicantumkan dalam bagan ini, yaitu *Responsible, Accountable, Consulted, dan Informed*. (Erwin, 2002)

Bagan tanggung jawab juga adalah cara untuk memberikan gambaran secara sistematis dan mengklarifikasi hubungan tentang:

1. Komunikasi atau tindakan yang diperlukan untuk menyampaikan produk atau layanan yang dapat diterima.
2. Peran fungsional atau posisi departemen (tidak ada nama pribadi).
3. Partisipasi harapan ditugaskan untuk peran oleh keputusan atau tindakan.

RACI Chart

Activities	Functions										
	CEO	COO	Business Executive	CTO	Business Process Owner	Head Department	Chief Architect	Head Development	Head IT Administration	PMO	Compliance, Audit, Risk and Security
Create and maintain a technology infrastructure plan.		I	I	A		C	R	C	C		C
Create and maintain technology standards.				A		C	R	C	I	I	I
Publish technology standards.		I	I	A		I	R	I	I	I	I
Monitor technology evolution.		I	I	A		C	R	C		C	C
Define (future) (strategic) use of new technology.		C	C	A		C	R	C		C	C

A RACI chart identifies who is Responsible, Accountable, Consulted and/or Informed.

Gambar 2.6 Bagan RACI Chart (ISACA, COBIT 5, 2005)

Parameter RACI Chart

Raci Chart terdiri dari empat parameter (ISACA, COBIT 5, 2005), yaitu:

1. Responsible

Orang yang melakukan tugas atau pekerjaan. *Responsible* pada dasarnya adalah pelaksana tugas.

2. Accountable

Orang yang bertanggung jawab pada suatu tugas atau pekerjaan dan memiliki wewenang untuk memutuskan suatu permasalahan atau perkara. *Accountable* yang dimaksud disini pada dasarnya adalah penanggung jawab dan pengambil keputusan.

3. Consulted

Orang yang memberikan masukan, pendapat atau kontribusi ketika diperlukan pada tugas atau pekerjaan tersebut. *Consulted* pada dasarnya adalah konsultan ataupun penasehat.

4. Informed

Orang yang perlu mengetahui tindakan dan hasil ataupun keputusan yang telah diambil.

Langkah-Langkah pembuatan RACI Chart

Dalam menentukan RACI Chart ada 5 langkah, yaitu:

1. Mengidentifikasi proses dan fungsi pekerjaan yang diinginkan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi. Proses permasalahan tersebut perlu diselidiki dan dipelajari secara menyeluruh dan menetapkan objektif atau tujuan yang ingin dicapainya.
2. Mengidentifikasi peran dan fungsi pekerjaan yang harus dilakukan. Mengidentifikasi pihak-pihak yang terkena dampak permasalahan tersebut dan siapa yang harus melakukan pekerjaan tersebut.
3. Menetapkan orang yang melasanakan tugas atau pekerjaan. Manajemen perlu menetapkan peran dan tanggung jawab untuk masing-masing individu.
4. Mengidentifikasi orang yang melaksanakan tugas/ pekerjaan R (*Responsible*) dan pihak-pihak yang dimasukkan kedalam daftar A (*Accountable*), C (*Consulted*) dan I (*Informed*) pada diagram RACI ini. Hanya ada satu orang/ pihak pelaksana, sedangkan A, C, dan I dapat terdiri dari 2 pihak atau lebih.
5. Meninjau kembali tugas-tugas tersebut sehingga tidak terjadi penggandaan kerja dan proses.

RACI *Chart* digunakan untuk menentukan aktor yang bertanggung jawab terhadap aktivitas proses bisnis.

2.8 Business Process Model and Notation (BPMN)

2.8.1 Definisi Business Process Model and Notation (BPMN)

Business Process Model and Notation (BPMN) adalah representasi grafis yang digunakan untuk menentukan proses bisnis dalam suatu pemodelan proses bisnis. Melalui analisis proses bisnis maka perusahaan dapat memutuskan mana proses bisnis yang dapat dikurangi, ditambahkan atau bahkan dihilangkan. 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).

Didalam buku *International Handbooks on Information System* (Michael Hammer, 2010) terdapat tiga jenis sub model yang ditemukan dalam model BPMN, antara lain :

1. *Private Business Process*

Proses ini adalah proses untuk internal organisasi tertentu.

2. *Abstract Process*

Proses ini adalah proses yang digunakan untuk publik.

3. Collaboration Process

Proses ini adalah proses interaksi antara dua atau lebih proses di mana setiap proses merupakan orang, peran atau sistem, dan juga sifatnya global. Sangat mudah dikenali karena terdiri lebih dari satu *pool*.

2.8.2 Notasi Business Process Model and Notation (BPMN)

Dalam notasi *Business Process Model and Notation* (BPMN) dijelaskan ada 6 elemen (Weske,2007) :

1. Activities

Activity adalah sebuah elemen yang menyatakan suatu pekerjaan atau tugas yang dilakukan di proses bisnis pada sebuah organisasi. *Activity* biasanya membutuhkan data masukan (Input) dan biasanya juga akan menghasilkan data keluaran (*output*). Adapun macam-macam dari *activity* adalah *task*. Sebuah *task* merupakan unit terkecil dari sebuah *activity* yang terdapat diproses bisnis. Terdapat beberapa tipe *task* seperti dijelaskan pada tabel 2.1:

Tabel 2.1 Tipe Activity Task

No	Tipe	Notasi Diagram	Deskripsi
1.	None Task		<i>None Task</i> merupakan abstraksi dari sebuah aktivitas terkecil yang menjelaskan tentang suatu pekerjaan secara umum. Biasanya digunakan untuk menjelaskan proses bisnis di level pertama atau pada fase awal pengembangan proses bisnis yang bisa dimengerti oleh semua pihak yang terlibat.
2.	Manual Task		<i>Manual Task</i> merupakan <i>task</i> yang tidak diatur oleh <i>Business process model</i> dalam menyelesaikan tugasnya. <i>Manualtask</i> tidak perlu digambarkan dalam diagram. Contoh <i>manualtask</i> diantaranya adalah : membersihkan ruangan, memotong rumput dan lain sebagainya.
3.	Receive Task		<i>Receive task</i> merupakan sebuah <i>task</i> sederhana yang dedesain untuk menunggu sebuah <i>massage</i> yang datang dari partisipan

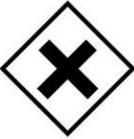
			eksternal (sifatnya relatif terhadap <i>process</i>). <i>Receive task</i> biasanya digunakan untuk memulai sebuah proses.
4.	Script Task		<i>Script task</i> digunakan untuk mengeksekusi <i>script</i> yang telah dibuat secara langsung. Spesifikasi <i>script</i> tidak diatur secara spesifik, <i>implementator</i> atau <i>modeler</i> mendefinisikan sendiri <i>script</i> yang dapat dimengerti oleh Business Process Model. Ketika <i>task</i> siap untuk dijalankan, maka <i>Business process model</i> akan mengeksekusi <i>script</i> . Setelah <i>script</i> selesai dikerjakan, status <i>task</i> akan <i>completed</i> .
5.	Send Task		<i>Send task</i> digunakan untuk mengirimkan sebuah <i>message</i> ke partisipan eksternal (diluar proses). Sekali <i>message</i> sudah terkirim, maka status <i>task</i> akan <i>completed</i> .
6.	Service Task		<i>Service task</i> digunakan untuk menghubungkan proses bisnis dengan layanan yang tersedia. Biasanya berupa <i>web service</i> atau aplikasi lainnya.
7.	Business Rule Task		<i>Business rule task</i> menyediakan mekanisme masukan yang akan digunakan untuk pemrosesan aturan bisnis oleh <i>Business Rule Engine</i> dan mengambil hasil dari proses tersebut.
8.	User Task		<i>User task</i> digunakan untuk melakukan pekerjaan yang melibatkan manusia terutama terkait dokumen atau <i>form</i> .

2. Gateways

Gateway merupakan salah satu elemen BPMN yang digunakan untuk mengatur bagaimana aliran proses berlangsung, baik divergen atau pun

konvergen. *Gateway* dinotasikan dengan belah ketupat. Jika tidak ada aliran proses yang ingin dikendalikan, maka penggunaan *gateway* tidak diperlukan. Ada lima tipe *gateway*, tabel 2.2 menjelaskan tentang tipe *gateway* :

Tabel 2.2 Tipe Gateways

No	Tipe	Notasi Diagram	Deskripsi
1.	Exclusive Gateway		<i>Exclusive gateway</i> digunakan untuk memilih salah satu kondisi yang benar sesuai dengan syarat-syarat yang ditetapkan. <i>Exclusive gateway</i> ini bersifat menyebar atau bercabang. Secara sederhana, perilaku <i>Exclusive gateway</i> ini hampir sama dengan <i>decision</i> pada <i>flowchart</i> yang bisa mempunyai banyak pilihan, bukan hanya dua pilihan
2.	Parallel Gateway		<i>Parallel gateway</i> yang bersifat divergen digunakan untuk memecah aliran proses tanpa memilih kondisi karena cabang-cabang aliran proses akan dikerjakan semua secara bersamaan. <i>Parallel gateway</i> yang bersifat konvergen digunakan untuk menyatukan atau menggabungkan aliran proses yang berasal dari pecahan aliran proses <i>parallel gateway</i> sebelumnya
3.	Inclusive Gateway		<i>Inclusive gateway</i> yang bersifat divergen digunakan untuk memilih kondisi yang benar sesuai syarat-syarat yang ditetapkan, perbedaan dengan <i>exclusive gateway</i> adalah dalam <i>inclusive gateway</i> kondisi yang dipilih bisa lebih dari satu kondisi. Secara sederhana perilaku <i>inclusive gateway</i> ini hampir sama dengan <i>decision</i> akan tetapi ada lebih dari satu kemungkinan kondisi atau aliran proses yang dipilih. <i>Inclusive</i>

			<i>gateway</i> yang bersifat konvergen digunakan untuk menyatukan atau menggabungkan aliran proses yang berasal dari pecahan aliran proses <i>inclusive gateway</i> sebelumnya.
4.	Event-Based gateway		<i>Event-based gateway</i> digunakan untuk memecah aliran proses yang perilakunya hampir sama dengan <i>inclusive gateway</i> , perbedaannya adalah tujuan aliran proses dari percabangan <i>event-based gateway</i> ini berdasarkan pada <i>event</i> , bukan kondisi ekspresi data. <i>Gateway</i> ini dapat mengontrol satu atau beberapa <i>event</i> . <i>Intermediate event</i> yang valid pada <i>event-based gateway</i> yaitu : <i>Message, Timer, Conditional, Signal</i> .
5.	Complex Gateway		<i>Complex gateway</i> digunakan untuk mengontrol aliran proses yang tujuan alirannya memiliki kondisi yang kompleks, yang mana tidak dapat ditangani oleh tipe <i>gateway</i> yang lainnya.

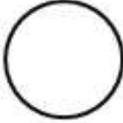
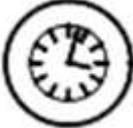
3. **Events**

Events merupakan sesuatu yang terjadi atau mungkin terjadi selama proses berjalan. *Events* ini dapat mempengaruhi aliran proses dan biasanya memiliki pemicu atau pengaruh terhadap hasil. Ada tiga jenis *event* berdasarkan pada bagaimana aliran proses tersebut dipengaruhi.

3.1. **Start Event**

Start event digunakan untuk menggambarkan permulaan dari sebuah proses. Tidak ada aliran proses sebelum *start events*. *Start events* digambarkan berbentuk lingkaran dengan garis tipis. Berikut adalah tabel 2.3 yang menjelaskan tipe *start events*:

Tabel 2.3 Tipe *Start event*

No	Tipe	Notasi Diagram	Deskripsi
1.	<i>None Start Event</i>		<i>None start event</i> digunakan untuk menandai awal dari sebuah proses tanpa ada pemicu atau kondisi yang didefinisikan untuk memulai sebuah proses. <i>None start event</i> tidak menentukan perilaku tertentu.
2.	<i>Message Start Event</i>		<i>Message start event</i> digunakan untuk memulai sebuah proses dengan pemicu yaitu sebuah pesan yang diterima dari partisipan lain.
3.	<i>Timer Start Event</i>		<i>Timer start event</i> menggambarkan proses akan dimulai pada waktu tertentu atau pada tanggal yang telah ditentukan.
4.	<i>Conditional Start Event</i>		<i>Conditional start event</i> menggambarkan situasi dimana proses dapat dimulai ketika kondisi bisnis yang ditetapkan bernilai benar.
5.	<i>Signal Start Event</i>		<i>Signal start event</i> menggambarkan proses akan dimulai ketika menangkap sinyal yang datang dari proses lain. Perlu diperhatikan bahwa sinyal berbeda dengan pesan. Jika pesan jelas siapa yang menerima pesan.

3.2. *Intermediate Event*

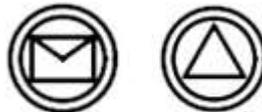
Intermediate Events menunjukkan sesuatu yang terjadi atau mungkin terjadi selama proses berjalan, diantara awal dan akhir dari sebuah proses, tetapi tidak memulai atau secara langsung menghentikan sebuah proses. *Intermediate events* berbentuk lingkaran dengan dengan dua garis tipis yang didapat digunakan dalam aliran proses sekuensial atau melekat pada garis batas (*Boundary*) pada *task*.

Intermediate events dapat digunakan untuk menerima atau mengirim pemicu .



Gambar 2.7 *Intermediate events* dengan berwarna tebal

Ketika *intermediate events* digunakan untuk menerima pemicu, maka simbol notasi diagram berwarna tebal dan ditandai penuh.



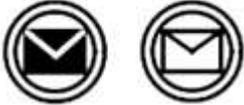
Gambar 2.8 *Intermediate events* dengan berwarna tipis dan tidak ditandai

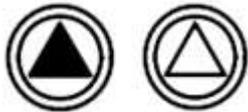
Ketika *Intermediate events* ini digunakan untuk mengirim pemicu, maka simbol notasi diagram berwarna tipis dan tidak ditandai.

Dalam *Intermediate event* sendiri ada tujuh tipe dan dijelaskan pada tabel 2.4 berikut :

Tabel 2.4 Tipe *Intermediate event*

No	Tipe	Notasi Diagram	Deskripsi
1.	<i>None Intermediate Event</i>		<i>None intermediate event</i> menunjukkan bahwa sesuatu yang terjadi atau dapat terjadi dalam proses. Tidak ada pemicu yang didefinisikan. <i>None intermediate event</i> hanya dapat digunakan dalam aliran proses sekuensial.

2.	Message Intermediate Event		<p><i>Message interemediate event</i> digunakan untuk mengirim pesan atau menerima pesan ke partisipan lain pada <i>pool</i> yang berbeda. Jenis <i>event</i> ini dapat digunakan dalam aliran proses sekuensial atau bisa juga melekat pada garis batas (<i>Boundary</i>) dari suatu <i>task</i> untuk menunjukkan aliran proses pengecualian (<i>Exception Flow</i>).</p>
3.	Timer Intermediate Event		<p><i>Timer intermediate event</i> menunjukkan waktu tunggu dalam sebuah proses. Proses akan berjalan ketika kondisi waktu terpenuhi. <i>Timer intermediate event</i> juga dapat digunakan dalam aliran proses sekuensial yang menunjukkan waktu tunggu antar <i>task</i> atau bisa juga melekat pada garis batas (<i>Boundary</i>) dari suatu <i>task</i> untuk menunjukkan aliran proses pengecualian (<i>exception flow</i>) ketika <i>time-out</i> terjadi.</p>
4.	Conditional Intermediate Event		<p><i>Conditional intermediate event</i> digunakan ketika aliran proses perlu menunggu kondisi yang harus dipenuhi terlebih dahulu. Proses dapat dimulai ketika kondisi yang ditetapkan bernilai benar. <i>Conditional intermediate event</i> dapat digunakan dalam aliran proses sekuensial yang</p>

			menunjukkan bahwa aliran proses harus menunggu sampai kondisi bisnis terpenuhi atau dapat juga melekat ke garis batas (<i>Boundary</i>) pada suatu <i>task</i> yang menunjukkan aliran proses pengecualian (<i>exception flow</i>) yang akan diaktifkan ketika kondisi terpenuhi.
5.	Signal Intermediate Event		<i>Signal intermediate event</i> digunakan untuk mengirim atau menerima sinyal. Jika <i>signal intermediate event</i> digambarkan melekat pada garis batas (<i>Boundary</i>) suatu <i>task</i> , maka hanya bisa digunakan untuk menerima dan menunjukkan aliran proses pengecualian (<i>exception flow</i>) yang akan diaktifkan ketika sinyal diterima.
6.	Cancel intermediate event		<i>Cancel intermediate event</i> hanya digunakan dalam transaksi sub proses. Event ini selalu digambarkan melekat ke batas (<i>Boundary</i>) subproses transaksional dan menunjukkan aliran alternatif yang dapat dilakukan pada saat transaksi sub proses dibatalkan.
7.	Error Intermediate Event		<i>Error intermediate event</i> digunakan untuk menangkap kesalahan dan untuk menangani

			kesalahan tersebut. <i>Event</i> ini hanya dapat melekat pada batas (<i>Boundary</i>) suatu <i>task</i> .
--	--	--	---

3.3. End Event

End event menunjukkan dimana proses akan berakhir. Sebuah dapat memiliki lebih dari satu *end event*. Tidak ada aliran proses setelah *end event*. *End event* berbentuk lingkaran dengan satu garis tebal. *End event* memiliki enam tipe, berikut tabel 2.5 penjelasan dari *end event*:

Tabel 2.5 Tipe *End Event*

No	Tipe	Notasi Diagram	Deskripsi
1.	<i>None End Event</i>		<i>None end event</i> menunjukkan bahwa rute dari proses telah mencapai akhir. Proses hanya diselesaikan ketika semua rute aliran sampai pada <i>none end event</i> . Tidak ada pemicu yang didefinisikan.
2.	<i>Message End Event</i>		<i>Message end event</i> menunjukkan bahwa pesan dikirimkan pada proses lain pada saat proses aliran mencapai <i>Message end event</i> ini.
3.	<i>Signal End Event</i>		<i>Signal end event</i> menunjukkan bahwa sinyal akan dihasilkan pada saat proses aliran proses mencapai <i>signal end event</i> ini.
4.	<i>Terminate End Event</i>		<i>Terminate end event</i> digunakan untuk mengakhiri proses secara keseluruhan. Ketika sala satu rute tiba di ujungnya yaitu <i>terminate end event</i> ini maka proses telah benar-benar selesai
5.	<i>Cancel End event</i>		<i>Cancel end event</i> hanya digunakan dalam transaksi subproses dan menunjukkan bahwa transaksi harus dibatalkan.

6.	Error End Event		<i>Error end event</i> menunjukkan bahwa error tergenerate ketika proses bisnis berakhir.
----	------------------------	---	---

4. *Swimlanes*

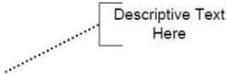
Swimlanes terbagi menjadi dua, seperti yang dijelaskan pada tabel 2.6 berikut :

Tabel 2.6 Tipe *Swimlanes*

No	Tipe	Notasi Diagram	Deskripsi
1.	<i>Pool</i>		<i>Pool</i> adalah sebuah wadah untuk menempatkan atau menggambarkan satu bisnis proses. Nama dari <i>pool</i> bisa juga menjadi nama bisnis proses.
2.	<i>Lane</i>		<i>Lane</i> adalah bagian dari <i>pool</i> . <i>Lane</i> yang menjadi pembatas antar partisipan yang memiliki peran masing-masing dalam organisasi.

5. *Artifacts*

Artifacts digunakan untuk memberikan informasi tambahan mengenai proses. Berikut adalah tabel 2.7 yang menjelaskan tentang tiga tipe dari artifact beserta deskripsinya :

No	Tipe	Notasi Diagram	Deskripsi
1.	<i>Annotation</i>		<i>Annotation</i> bertujuan untuk memberikan informasi tambahan tentang proses bagi pembaca
2.	<i>Group</i>		<i>Group</i> adalah mekanisme visual yang memungkinkan pengelompokan kegiatan untuk tujuan dokumentasi atau analisi.

3.	Data Object		<p><i>Data Object</i> memberikan informasi tentang aktivitas yang perlu dikerjakan dan / atau apa yang dihasilkan. <i>Data object</i> dapat mewakili objek tunggal atau koleksi dari banyak objek. Data <i>input</i> dan data <i>output</i> memberikan informasi yang sama untuk sebuah proses.</p>
----	--------------------	---	---

6. Connectors

Connector adalah garis penghubung antar *object* baik *task*, *gateway*, ataupun *event*. Tabel 2.7 tipe tiga tipe dari *Connector* :

Tabel 2.7 Tipe Connector

No	Tipe	Notasi Diagram	Deskripsi
1.	Sequence Flow	ada 3 tipe :	<p><i>Sequence flow</i> menunjukkan bahwa akan dilakukan aktivitas didalam sebuah proses. <i>Sequence flow</i> juga digunakan untuk mewakili <i>flow object</i>, yaitu antara <i>Activities</i>, <i>Gateway</i> dan <i>Event</i>. Sebuah <i>sequence flow</i> tidak dapat menyebrangi batas sub proses ataupun batas <i>pool</i>.</p>
1.1	Normal Sequence Flow		<p><i>Normal flow</i> mengacu pada jalur <i>sequence flow</i> yang tidak dimulai dari <i>intermediate event</i> yang melekat pada batas (<i>boundary</i>) dari suatu aktivitas.</p>
1.2	Conditional Sequence Flow		<p><i>Sequence Flow</i> dapat memiliki kondisi yang sudah didefinisikan sebelumnya. Jika <i>sequence flow</i> keluar dari suatu aktivitas, aktivitas tersebut harus memiliki minimal dua <i>sequence flow</i>. Kondisi ini bernilai <i>true</i> agar aliran meneruskan <i>sequence flow</i>. <i>Mini gateway</i></p>

			menunjukkan bahwa <i>sequence flow</i> memiliki kondisi yang sudah didefinisikan. Pada <i>sequence flow</i> yang keluar minimal ada satu kondisi yang harus dipilih selama proses berjalan
	1.3 Default Sequence Flow		<i>Default sequence flow</i> adalah salah satu aliran yang keluar dari <i>Exclusive Gateway</i> atau <i>Inclusive Gateway</i> yang dapat didefinisikan sebagai <i>Default Sequence Flow</i> . Aliran ini akan digunakan hanya jika semua aliran kondisional yang lain bernilai <i>false</i> .
2.	Message Flow		<i>Message Flow</i> digunakan untuk menunjukkan aliran pesan antara dua partisipan dalam sebuah proses. <i>Message flow</i> dapat terhubung ke batas (<i>Boundary</i>) <i>pool</i> atau untuk sebuah objek didalam <i>pool</i> . <i>Message flow</i> tidak diperbolehkan sebagai penghubung antar objek dalam satu <i>pool</i> .
3.	Association		<i>Association</i> adalah sebuah asosiasi digunakan untuk mengasosiasikan informasi dan <i>artifact</i> dengan objek satu sama lain.

2.9 Dekomposisi Fungsional

Value Chain perusahaan memiliki struktur internal yang beragam dan diwakili oleh seperangkat fungsi bisnis secara kasar. Misalnya fungsi bisnis *high-level* manajemen pesanan dan sumber daya manusia dapat dipecah menjadi unit fungsional yang lebih kecil mencakup struktur hirarki fungsi bisnis dari ukuran yang berbeda. (Weske, 2007)

Proses penguraian fungsi kasar menjadi fungsi yang lebih detail disebut dekomposisi fungsional. Dekomposisi fungsional merupakan konsep penting untuk menangkap dan mengelola kompleksitas. Misalnya manajemen pesanan

dapat dipecah menjadi fungsi bisnis untuk mendapatkan dan menyimpan pesanan dan untuk memeriksa pesanan. (Weske, 2007)

Dekomposisi fungsional adalah salah satu pilihan Teknik untuk memberikan tampilan yang lebih rinci dari fungsi bisnis *high-level* yang dipecah menjadi fungsi perincian yang lebih kecil dan pada akhirnya untuk aktivitas proses bisnis operasional. (Weske, 2007)

2.10 Bizagi Modeller

Bizagi Modeller adalah sebuah *tool* untuk memodelkan proses bisnis. *Bizzagi modeller* juga berguna untuk melakukan dokumentasi. *Bizagi modeller* merupakan alat yang cara memodelkannya dengan cara memvisualisasikan diagram, dan mendokumentasikan proses bisnis pada standar *Business Process Model and Notation (BPMN)* dan merupakan standar proses bisnis yang dapat diterima di seluruh dunia.

Bizagi modeller juga dapat melakukan simulasi proses bisnis. Simulasi tersebut merupakan alat yang berguna untuk mengevaluasi kinerja proses bisnis yang dapat digunakan untuk mengetahui kemungkinan kegagalan disaat pertengahan jalannya sebuah proses, serta mengetahui hambatan pada proses bisnis dan tentunya mengetahui pemanfaatan sumber daya yang terlibat pada proses bisnis yang telah dimodelkan. (Bizagi, 2017)

2.10.1 Simulasi Bizagi

Bizagi Modeller memungkinkan melakukan simulasi terhadap proses bisnisnya dengan *Busines Process Simulation (BPS)* untuk mendukung pengambilan keputusan dan mendorong mereka untuk melakukan perbaikan secara terus menerus. Untuk memulai menggunakan simulasi di Bizagi, membutuhkan proses pemodelan yang lengkap. Tanpa proses pemodelan yang lengkap simulasi tidak akan berjalan. Kelengkapan analisis simulasi kita rekomendasikan menggunakan 4 level berikut:

2.10.1.1 Level 1 Process Validation

Tingkat pertama dalam simulasi adalah melakukan validasi model proses guna memastikan proses simulasi telah melewati semua tahapan sesuai dengan alur yang ada dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

2.10.1.2 Level 2 Time analysis

Simulasi tingkat kedua ini berguna untuk mengukur waktu proses *end-to-end*. Sumber daya tidak masuk dalam tingkat ini. *Bizagi* mengansumsikan kapasitas tak terbatas untuk menghindari penundaan arus proses. Ini adalah skenario kasus terbaik di bawah aliran dan waktu pemrosesan yang diberikan.

2.10.1.3 Level 3 Resource Analisis

Analisis ini menunjukkan adanya dampak yang mungkin terjadi akibat kendala sumber daya pada kinerja. Pada level sebelumnya, analisis waktu kita

asumsikan tentang suatu kapasitas sumber daya yang tak terbatas, yaitu aktivitas yang dapat memproses jumlah token yang tak terbatas jumlah pada saat bersamaan. Namun asumsi ini sama sekali tidak selalu sesuai dengan kenyataan. Secara *real* selalu ada kendala disumber daya.