BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dan bisnis merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Teknologi informasi memiliki peranan penting dalam menjalankan sebuah perusahaan. Teknologi informasi telah mengubah cara sebuah perusahaan menjalankan kegiatan – kegiatan mereka. Sekarang ini hampir setiap perusahaan, baik perusahaan jasa, dagang, maupun manufaktur yang berada di skala menengah ke atas, tidak bisa lepas dari teknologi informasi.

Peranan teknologi informasi memiliki dampak yang sangat positif bagi setiap perusahaan yang menerapkannya. Kesuksesan sebuah perusahaan didukung oleh kemajuan teknologi informasinya. Perusahaan menerapkan teknologi informasi untuk dapat mampu bersaing dan bertahan dalam persaingan. Dapat dikatakan bahwa pada saat ini perusahaan memiliki pandangan di mana semakin canggih teknologi yang digunakan maka akan semakin maju atau sukses pula perusahaan tersebut. Tidak hanya dari pihak perusahaan itu sendiri saja, tetapi dari pihak pelanggan pun menilai sebuah perusahaan dari segi teknologi yang diterapkan dalam perusahaan tersebut. Banyak keuntungan yang diperoleh perusahaan sebagai dampak dari penerapan teknologi informasi, seperti kegiatan – kegiatan perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien karena telah berubah dari yang manual menjadi otomatis (adanya otomatisasi), sehingga membuka peluang bagi perusahaan untuk mempercepat proses dari transaksi bisnisnya dalam rangka untuk meningkatkan kepuasaan mitra bisnis, dan juga meningkatkan kepuasaan pelanggan sehingga hubungan yang baik dengan kedua pihak tersebut dapat terus berlangsung. Manfaat yang diperoleh perusahaan tidak hanya menguntungkan bagi aktivitas di dalam perusahaan tetapi juga hubungan keluar perusahaan.

Bank Sulut yang merupakan Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Utara di dalam menghadapi persaingan dengan bank – bank lainnya harus memiliki suatu strategi yang dapat membuat Bank Sulut dapat bertahan dan

memenangkan persaingan. Oleh karena itu, Bank Sulut memutuskan untuk menerapkan teknologi informasi dalam menjalankan bisnisnya. Salah satunya adalah dengan menggunakan sebuah aplikasi yang disebut *help desk*. Dengan adanya *help desk* tersebut maka komunikasi antara internal perusahaan; antar cabang, antara kantor pusat dan cabang dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien, di mana informasi yang diperlukan dapat diperoleh secara cepat dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin, serta informasi yang disampaikan tepat sasaran.

Namun, penggunaan *help desk* tersebut belum dapat berjalan dengan lancar karena masih terdapat masalah dalam proses bisnis perusahaan sehingga proses tersebut memberikan hasil yang kurang tepat. Hal ini dapat dilihat dari salah satu proses yang berjalan di Bank Sulut pada cabang Jakarta, yaitu proses penerbitan dan pelaporan garansi bank.

Pada proses ini, divisi Kredit Bisnis Bank Sulut mengalami kesulitan untuk mendapatkan laporan garansi bank dari setiap cabang dan cabang pembantu yang mengeluarkan garansi bank. Pimpinan di setiap cabang maupun cabang pembantu kurang mengawasi dan mengontrol jalannya proses pelaporan garansi bank, sehingga pimpinan tersebut tidak mengetahui apakah petugas garansi bank dari cabang yang mereka pimpin telah melaporkan jumlah garansi bank atau belum. Akibat dari kurangnya kontribusi pimpinan cabang dan cabang pembantu, petugas tersebut tidak melakukan pekerjaan mereka dengan optimal di mana petugas – petugas tersebut tidak melaporkan garansi bank kepada divisi Kredit Bisnis, sehingga divisi Kredit Bisnis yang harus menghubungi kantor cabang dan cabang pembantu untuk menanyakan jumlah garansi bank dan harus memberi peringatan kepada petugas tersebut untuk selalu melaporkan jumlah garansi bank.

Masalah ini menyebabkan standar operasional prosedur untuk proses pelaporan garansi bank di Bank Sulut menjadi terganggu. Selain itu, pembagian tugas kepada petugas garansi bank masih kurang tepat, mereka diberikan beberapa tugas oleh pimpinan sehingga tugas untuk melaporkan garansi bank tidak dapat mereka kerjakan. Contohnya adalah pada saat divisi Kredit Bisnis menanyakan jumlah garansi bank, petugas garansi bank sedang

berada di luar kantor ataupun sedang mengerjakan tugas lain sehingga proses pelaporan garansi bank menjadi tertunda dan membutuhkan waktu yang lama karena harus menunggu sampai tugas yang mereka kerjakan selesai.

Masalah lain yang masih menghambat proses ini adalah kurangnya kemampuan dari beberapa petugas untuk menggunakan aplikasi *help desk* karena mereka masih tergantung pada cara kerja yang lama, di mana proses pelaporan garansi bank masih dilakukan secara manual, yaitu melalui telepon sehingga mereka tidak mau menerima perubahan karena merasa kesulitan untuk menggunakan aplikasi tersebut.

Pada divisi Kredit Bisnis sendiri terdapat masalah, yaitu kesulitan untuk membawa laporan garansi bank ke divisi AKL (Akuntansi dan Laporan Keuangan) dikarenakan laporan tersebut membutuhkan tanda tangan dari pimpinan departemen di divisi Kredit Bisnis. Apabila, pimpinan tersebut tidak berada di kantor maka laporan tersebut tidak dapat diserahkan ke divisi AKL (Akuntansi dan Laporan Keuangan) dan harus menunggu sampai pimpinan tersebut berada di kantor. Hal ini juga mengakibatkan proses pelaporan garansi bank menjadi lebih lama.

Dari faktor teknologinya sendiri terdapat masalah dari segi jaringan sehingga proses pertukaran informasi melalui *help desk* sering mengalami gangguan. Tidak adanya integrasi antara satu sistem dengan sistem lainnya sehingga pekerjaan harus dilakukan beberapa kali. Contohnya dapat dilihat pada saat petugas garansi bank di cabang dan cabang pembantu mengirimkan laporan maka penanggung jawab garansi bank di divisi Kredit Bisnis harus memasukan kembali nominal garansi bank dari setiap cabang dan cabang pembantu ke dalam format laporan divisi Kredit Bisnis. Hal ini menyebabkan sering terjadi kekeliruan atau *human error* yang akan sangat merugikan karena Bank Sulut akan dikenakan sanksi berupa denda dengan jumlah tertentu dari pihak Bank Indonesia dan juga nama atau citra Bank Sulut akan menjadi kurang baik. Masalah terakhir yang ada dalam pelaporan garansi bank adalah arsip dari laporan tersebut sering hilang karena dihapus atau terhapus dan juga adanya kesulitan dalam mencari hasil cetak laporan tersebut karena hanya disimpan di dalam map. Masalah lainnya juga terdapat pada proses penerbitan

garansi bank, yaitu adanya subproses pada proses yang seharusnya dijalankan di awal proses tetapi saat ini dijalankan pada bagian akhir dari proses tersebut. Subproses yang dimaksud adalah penginputan data permohonan garansi bank. Seharusnya hal ini dilakukan pada saat menerima permohonan dari nasabah agar pada saat membuat berkas yang dibutuhkan, pihak yang terkait tidak kesulitan untuk mencari data permohonan garnasi bank. Selain itu, proses penerbitan garansi bank juga membutuhkan waktu yang lama karena proses penyerahan berkas – berkas dari satu pihak ke pihak yang lain, di mana proses tersebut masih dilakukan secara manual sehingga akan membutuhkan waktu berjam – jam bahkan mungkin berhari – hari untuk menyampaikan berkas tersebut kepada satu pihak saja. Hal ini biasanya terjadi apabila garansi bank tersebut merupakan kewenangan dari kantor pusat sehingga analis cabang harus membawa berkas tersebut ke kantor pusat. Proses pengarsipan berkas – berkas permohonan garansi bank juga masih dilakukan secara manual sehingga menimbulkan kesulitan pencarian apabila berkas tersebut diperlukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dibuatlah skripsi dengan judul **Business Process Management pada Penerbitan dan Pelaporan Garansi Bank di Bank Sulut Cabang Jakarta**. Dengan adanya penyusunan skripsi ini, dapat diketahui permasalahan apa saja yang harus diperbaiki dalam pelaksanaan proses bisnis berjalan. Masalah – masalah yang muncul akan dikaji dengan menggunakan *business process management*, sehingga penerapan teknologi informasi yang ada dapat mendukung aktivitas atau proses bisnis di Bank Sulut.

1.2 Ruang Lingkup

Agar penelitian ini mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan yang diinginkan, maka lingkup pembahasan akan berfokus pada proses bisnis penerbitan dan pelaporan garansi bank di Bank Sulut (Sulawesi Utara) cabang Jakarta.

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Menganalisis proses penerbitan dan pelaporan garansi bank yang ada di Bank Sulut cabang Jakarta.
- Memberikan usulan untuk perbaikan proses penerbitan dan pelaporan garansi bank di Bank Sulut sehingga proses bisnisnya dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Adapun manfaat-manfaat yang diperoleh setelah tujuan tersebut tercapai antara lain :

- Bagi Perusahaan:
  - Memiliki proses bisnis yang lebih efektif dan efisien.
  - Bank Sulut dapat menerbitkan garansi bank dalam waktu yang lebih cepat.
  - Divisi Kredit Bisnis diharapkan dapat memberikan laporan Garansi Bank yang lebih akurat dan tepat waktu.
  - Divisi AKL (Akuntansi dan Laporan Keuangan) diharapkan dapat menerima laporan Garansi Bank dalam waktu yang lebih cepat.
- Bagi Penulis:
  - Mengetahui proses bisnis di Bank Sulut yang harus diperbaharui.
  - Mendapatkan pengalaman dalam menerapkan pengetahuan *business process management* pada kasus sebenarnya yang terjadi di industri
- Bagi Mahasiswa Lain:
  - Menjadi contoh untuk penerapan BPM (*Business Process Management*) di dalam sebuah perusahaan.
  - Menjelaskan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses bisnis sebuah perusahaan.

1.4 Metodologi

Metodologi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang dirumuskan dalam penulisan ini adalah:

- Studi Pustaka

  Mencari, mengumpulkan, mempelajari, dan memahami teori – teori yang berhubungan dengan topik skripsi untuk dapat dijadikan dasar dalam menganalisa dan memberi solusi terhadap permasalahan yang ada dalam proses bisnis.

- Wawancara dengan pihak Bank Sulut dan studi lapangan untuk memahami proses bisnis penerbitan dan pelaporan garansi bank di perusahaan dan profil perusahaan, seperti visi dan misi, sejarah, dan struktur organisasi.

- Studi dokumen perusahaan untuk memahami dokumen yang terkait dalam proses penerbitan dan pelaporan garansi bank.

- *Business Process Management (BPM) Framework*

  Metode yang digunakan untuk menganalisis dan perancangan adalah *Business Process Management (BPM) Framework* yang memiliki beberapa tahapan sebagai berikut.

  - *Organization strategy*

    Yang dilakukan dalam fase ini adalah memastikan bahwa anggota tim proyek telah memahami dengan jelas mengenai strategi organisasi, visi, tujuan strategis, pendorong bisnis dan eksekutif.

  - *Process architecture*

    Pada fase ini arsitektur proses dirancang. Organisasi menetapkan aturan, prinsip, pedoman, dan contoh untuk penerapan BPM di organisasi. Arsitektur proses memberikan dasar atau landasan untuk merancang dan melaksanakan inisiatif proses BPM

  - *Launch pad*

    Fase ini terdiri dari tiga hasil, yaitu:

    - Pemilihan titik awal untuk memulai proyek BPM di organisasi. Kerangka kerja BPM akan memberikan beberapa cara untuk menentukan darimana dan bagaimana memulai proyek.

- Persetujuan tujuan proses dan / atau visi, pada saat proses telah dipilih. Tujuan proses dan visi harus diselaraskan dengan strategi organisasi dan arsitektur proses

- Pembentukan proyek yang telah terpilih. Proyek harus ditetapkan agar untuk memaksimalkan kemungkinan keberhasilan. Penetapan proyek meliputi penentuan struktur tim proyek, ruang lingkup, *stakeholder*, *business case*, dan keuntungan bisnis yang diharapkan.

o *Understand*

Pada fase ini, tim proyek telah memahami secara cukup mengenai keadaan atau lingkungan dari proses bisnis yang sedang berjalan. Hal ini dimaksudkan agar fase inovasi dapat dilakukan.

o *Innovate*

Yang terlibat dalam fase ini bukan hanya tim proyek dan bisnis tetapi melibatkan para *stakeholder* baik internal maupun eksternal. Ketika berbagai pilihan proses baru telah diketahui maka dapat dilakukan simulasi. Dalam fase ini dibuat metrik tambahan yang digunakan untuk membandingkan metrik yang sebelumnya ditetapkan di fase *understand*.

o *Develop*

Pada fase ini, semua komponen dibuat untuk penerapan proses yang baru. Dalam fase ini juga dilakukan proses pengujian terhadap perangkat keras dan pernagkat lunak. Pembuatan komponen dalam tahap ini tidak hanya difokuskan terhadap komponen teknologi informasi tetapi juga meliputi semua infrastruktur untuk mendukung program manajemen perubahan orang (*People Change Management*).

o *People*

Dalam kerangka kerja BPM, fase ini merupakan fase yang sangat kritis. Fase ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua aktivitas, peran atau tugas, dan pengukuran kinerja telah sesuai dengan strategi organisasi dan tujuan proses.

- *Implement*

  Pada fase ini semua aspek proyek (proses baru, deskripsi tugas baru, manajemen dan pengukuran kinerja, dan pelatihan) dijalankan.

- *Realize value*

  Fase ini bertujuan untuk memastikan bahwa manfaat yang diuraikan di dalam *business case* proyek dapat diwujudkan. Fase ini juga meliputi penyampaian proses manajemen realisasi manfaat dan pelaporan realisasi manfaat.

- *Sustainable performance*

  Fase ini penting dalam pengembangan agar tim proyek dapat melakukan peningkatan kinerja proses untuk selanjutnya.

Namun dalam skripsi ini kedua tahap terakhir tidak dilakukan karena belum dilakukan implementasi di dalam perusahaan. Hal ini membuat kedua tahap tersebut tidak dapat dilakukan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembahasan dan memberikan gambaran umum mengenai penulisan ini, maka penulisan ini dibagi menjadi beberapa bab, sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai beberapa bagian, yaitu latar belakang penulisan, ruang lingkup sebagai batasan mengenai apa yang akan dilakukan dalam penulisan, tujuan yang ingin dicapai dan manfaat yang ingin diperoleh , metodologi, dan sistematika penulisan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori – teori yang menjadi dasar dan berhubungan dengan *business process management* serta teori – teori mengenai perbankan.

BAB 3 ANALISIS SISTEM YANG BERJALAN

Dalam bab ini terdapat data mengani profil perusahaan, seperti sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi. Selain itu, terdapat juga hasil analisis terhadap sistem yang sedang berjalan, permasalahan yang ada dalam sistem yang berjalan, dan solusi atau usulan terhadap permasalahan tersebut.

BAB 4 RANCANGAN SISTEM YANG DIUSULKAN

Dalam bab ini berisi gambaran mengenai perancangan pembaharuan pada proses bisnis yang sedang berjalan untuk mengatasi permasalahan.

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dibahas mengenai simpulan dari setiap bab yang ada dan hasil rancangan yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan, serta saran mengenai hal – hal apa yang perlu dilakukan untuk pengembangan dan hal – hal apa yang harus diperbaiki sebagai keterbatasan.

Halaman ini sengaja dikosongkan