



STUDI KASUS TERHADAP PROSES DATA ADMINISTRASI BISNIS DENGAN MENGGUNAKAN *BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* DI PT MITRA ADIPERKASA TBK

Sherly Pryahana

75180373@student.kwikkiangie.ac.id

Sylvia Sari Rosalina¹

sylvia.rosalina@kwikkiangie.ac.id

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie,
Jl. Yos Sudarso Kav. 87, Jakarta 14350

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan proses data administrasi bisnis pada PT Mitra Adiperkasa Tbk dan mengembangkan proses tersebut menjadi lebih efektif, efisien, dan akurat. Metode yang digunakan pada penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif dan menggunakan *Business Process Improvement* (fase *organizing for improvement*, *understanding the process*, serta *streamlining*) sebagai *framework*-nya. Data penelitian dikumpulkan selama empat bulan, dengan melakukan observasi partisipasi aktif, dokumentasi, serta wawancara selama penulis mengikuti kegiatan magang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa *Business Process Improvement* dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja proses data administrasi bisnis pada PT Mitra Adiperkasa Tbk. Tujuan yang tercapai ialah *simplify* dalam proses data, di mana terjadi penyederhanaan proses. Selain itu, alur kerja juga menjadi lebih ringkas dan singkat dengan adanya simulasi dari penelitian dan pengembangan yang dilakukan. Dapat disimpulkan bahwa dalam memproses data, PT Mitra Adiperkasa Tbk sudah menggunakan *tools* bantuan untuk pengolahan data, akan tetapi belum menggunakan automasi. Simulasi penggunaan automasi yang dirancang dengan BPI menunjukkan bahwa terdapat peningkatan efektivitas, efisiensi dan akurasi dalam proses data.

Kata kunci: Administrasi Bisnis, Data, Automasi, *Business Process Improvement*

Abstract

The purpose of this research is to describe business administration data in PT Mitra Adiperkasa Tbk and to develop the process to become more effective, efficient, and accurate. The method that is used in this research is the qualitative method with descriptive case study approach using *Business Process Improvement* (*organizing for improvement*, *understanding the process*, and *streamlining* phases) as the framework. The data collecting process took 4 months, by using active-participation observation, documentation, and interview, all while author was doing the internship program. The result of this research shows that *Business Process Improvement* can be used to improve the data process performance in PT Mitra Adiperkasa Tbk. The achieved purpose is to *simplify* the data process, which process simplification occurred. Beside that, the workflow has also become more concise and briefer after the simulation from the research and development that have been done. In conclusion, in processing data, PT Mitra Adiperkasa Tbk has been using supporting tools to process the data. However, they haven't use automation. The simulation of using the automation that was designed with BPI shows improvement in effectiveness, efficiency and accuracy in data processing.

Keywords: Business Administration, Data, Automation, *Business Process Improvement*

¹ Alamat kini: Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, Jln Yos Sudarso Kav. 87 Sunter, Jakarta 14350. Penulis untuk Korespondensi: Telp (021) 65307062

© Hak cipta milik BIKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.
 - a. Pengutipan hanya untuk keperluan penelitian, penulisan karya ilmiah, atau penyediaan materi pendidikan.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

PENDAHULUAN

Manusia selalu dihadapkan dengan berbagai proses yang harus dihadapi dan/ atau ditempuh dalam kehidupan sehari-hari untuk mencapai suatu tujuan. Sebagai makhluk sosial, manusia seringkali melewati proses-proses tersebut dengan melibatkan orang lain hingga akhirnya dapat mencapai tujuannya (Adnan & Hamim, 2013). Oleh karena itu, terjadi komunikasi, kolaborasi, serta proses yang dalam dunia modern seringkali kita sebut sebagai administrasi. Administrasi muncul beriringan dengan timbulnya peradaban manusia di dunia, merupakan suatu konsep yang dinamis dan berkembang terus menerus, sesuai dengan perubahan jaman dan perilaku masyarakat, serta terus mengalami perbaikan pada tahapan-tahapannya. Ketika administrasi berjalan, di situlah ada peradaban manusia, dan ketika administrasi berkembang, disitu jugalah peradaban manusia mengalami kemajuan. Di masa kini, administrasi secara umum identik dengan proses pencatatan dan proses teknis dalam suatu organisasi. Namun, administrasi lebih luas dari itu. Pesatnya perkembangan teknologi informasi mendorong berbagai hal untuk mengalami perubahan yang diharapkan dapat memberikan efek yang baik ke dalam kehidupan masyarakat. Dalam hal ini, administrasi tidak menjadi pengecualian dan ikut berkembang dengan adanya perkembangan teknologi informasi. Administrasi diharapkan dapat menjadi lebih baik (sederhana dan efisien) dengan adanya modernisasi.

Adanya globalisasi dan kemudahan akses informasi menjadi suatu pemicu perubahan ini. Hal ini tentu saja dapat dilihat dari dua sisi. Sisi positif dari perkembangan jaman ini adalah mudahnya akses informasi, kesempatan bagi generasi muda untuk berkembang secara informal, serta kesadaran akan berbagai hal yang dulunya merupakan hal asing yang sangat sulit dikuasai sebagian orang. Namun, sisi negatif dari perkembangan teknologi ini ialah budaya serba instan dan pergerakan—tren, industri, gaya hidup, dan lainnya—yang serba cepat. Hal ini berpengaruh ke dalam berbagai aspek. Aspek yang sangat rentan terhadap akselerasi ini ialah aspek ekonomi dan industri. Terbukti dari terjadinya beberapa kali revolusi industri ketika perkembangan jaman yang memengaruhi aspek kehidupan bermasyarakat. Terbaru, kita menghadapi revolusi industri 4.0 yang mengarah kepada digitalisasi. Industri 4.0 sendiri merupakan konsep industri lanjutan dari revolusi-revolusi industri pendahulunya. Industri 4.0 berfokus pada hadirnya teknologi, digitalisasi, artificial intelligence, serta

fokus yang lebih human-sentris (Kotler et al., 2019).

Industri yang bergerak cepat tentu memerlukan beberapa perubahan tersendiri. Metode *business process improvement* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kinerja, terutama di dalam perusahaan besar yang memiliki kerumitan struktur yang tinggi. *Business process improvement* (BPI) merupakan suatu metode memperbaiki proses bisnis, yang nyatanya dapat dilakukan untuk proses lain juga (bukan hanya proses bisnis saja). Tahapan-tahapan yang ada pada BPI dapat diadaptasi oleh banyak aspek perusahaan untuk meningkatkan performa. Pada dunia modern, penggunaan BPI ini dapat membantu adaptasi terhadap perubahan yang cepat dan digitalisasi.

Salah satu aspek penting yang tidak dapat dipisahkan dari digitalisasi ialah data. Pada dunia digital, data adalah aspek penting yang dapat membuat suatu perusahaan memahami apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh pasar dan target (Kingsnorth, 2019). Pentingnya peran data di dalam industri memerlukan proses pengolahan dan analisis yang baik. Data-data yang didapat tentunya harus diolah terlebih dahulu agar tidak terjadi information overloaded oleh penerima data tersebut. Data mentah harus diproses sedemikian rupa agar dapat menjadi suatu informasi yang sistematis dan mudah dipahami.

Mengikuti cepatnya perubahan tren dan akselerasi industri, proses pengolahan data juga harus menjadi suatu hal yang diperhatikan. Akurasi, efektivitas, efisiensi, dan minimalisir waktu sangat diperlukan agar informasi dapat segala didapat dari data-data mentah yang ada. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian terhadap proses data harga produk yang terdapat pada PT Mitra Adiperkasa Tbk, yang merupakan suatu perusahaan ritel yang bergerak cepat dan membutuhkan data-data tersebut sesuai dengan perkembangan tren pasar.

Tujuan dari penelitian ini:

- (1) Menggambarkan tata cara proses data administrasi bisnis yang diterapkan dalam PT Mitra Adiperkasa Tbk
- (2) Menggambarkan bagaimana PT Mitra Adiperkasa Tbk mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses data administrasi bisnis
- (3) Mengembangkan akurasi, efektivitas, dan efisiensi yang terjadi setelah dilakukan perbaikan dengan metode *Business Process Improvement* pada proses pengelolaan data administrasi bisnis pada PT Mitra Adiperkasa Tbk



Manfaat dari penelitian ini:

- (1) Meningkatkan pengetahuan melalui penggambaran dari lapangan bagi penulis
- (2) Sebagai masukan dan saran bagi pihak perusahaan
- (3) Sebagai pengetahuan dan wawasan bagi orang lain atau peneliti selanjutnya

KAJIAN PUSTAKA

Administrasi

Administrasi merupakan hal yang seringkali kita dengar di dalam kehidupan sehari-hari, baik itu dalam hal kenegaraan, maupun perdagangan. Definisi dari kata administrasi sendiri dapat ditemukan secara tersurat dalam menurut Departemen Pendidikan Nasional (2018), yakni usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan organisasi. Pendapat lain juga mengatakan bahwa administrasi merupakan bagaimana lebih dari satu orang memiliki suatu tujuan bersama sehingga melakukan kolaborasi dengan rasionalitas tertentu (Siagian, 2009). Hal ini menandakan bahwa administrasi tidak dilakukan secara individual, akan tetapi terjadi komunikasi dan saling berbagi informasi antar lebih dari satu individu agar bisa menghasilkan *output* yang diharapkan.

Proses Data

Memproses data adalah bagaimana mengumpulkan dan mengolah entri dari data-data yang ada untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan (French, 1996). Proses data tentu penting untuk dilakukan mengingat sulitnya mendapatkan informasi dari data mentah, sehingga perlu pengolahan dan penyaringan pada data-data yang ada agar dapat menjadi suatu kumpulan data yang informatif. Proses data sendiri juga dapat meningkatkan kinerja perusahaan (Miftah, 2021). Dari teori-teori tersebut, dapat disimpulkan bahwa proses data merupakan kegiatan di mana data memang sudah ada, akan tetapi masih belum menjadi suatu informasi yang terstruktur dan sistematis sehingga diperlukan proses pengolahan agar data dapat dibaca. Terdapat tiga tahapan dalam proses data apabila dijabarkan secara garis besar (Miftah, 2021):

- (1) *Input*: merupakan proses awal, di mana data mentah didapatkan dan dipersiapkan untuk nantinya diolah. Persiapan data sendiri akan disesuaikan dengan format yang dibutuhkan dalam *tools* pengolahan data yang digunakan.
- (2) *Processing*: bagaimana data mentah dari tahapan *input* diubah dan dikombinasikan dengan data lainnya sehingga menghasilkan data yang lebih jelas untuk dapat dimengerti atau digunakan.

- (3) *Output*: mendapatkan hasil dari tahapan-tahapan sebelumnya sebagai suatu informasi sistematis yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya.

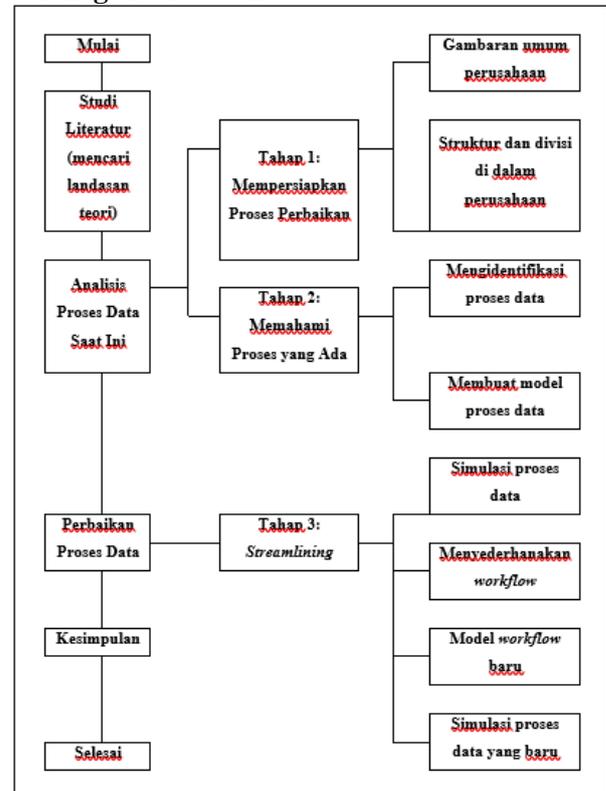
Business Process Improvement

Improvement dapat diartikan secara harafiah ke dalam Bahasa Indonesia menjadi kemajuan atau perbaikan (Davidsen, 2018). *Business process improvement* adalah bagaimana kita meneliti dan memahami mengenai mengapa, apa, serta bagaimana proses dan penyederhanaan atau penarikan kesimpulan antara sumber daya manusia, proses, dan teknologi yang tersedia. *Business process improvement* sendiri harus dicapai dengan mencapai visi, tujuan, dan objektif dari suatu organisasi (Attong & Metz, 2017). *Business Process Improvement* memiliki dua tujuan berbeda, yakni *simplify* dan *clarify*.

Terdapat lima fase dalam *business process improvement*, yang mana dalam praktiknya, tidak semua proyek yang menggunakan metode ini harus menggunakan kelima fase tersebut (Helmi et al., 2018):

- (1) Mempersiapkan proses perbaikan
- (2) Memahami proses yang ada
- (3) *Streamlining*
- (4) Pengukuran dan kontrol
- (5) Perbaikan berkelanjutan

Kerangka Pemikiran



METODE PENELITIAN

Objek Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi fokus penulis sebagai objek penelitian ialah proses pengolahan data harga yang dilakukan pada PT Mitra Adiperkasa Tbk. Fokus penelitian terjadi pada PT MAP Aktif Adiperkasa Tbk sebagai salah satu anak perusahaan dari PT Mitra Adiperkasa Tbk. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus deskriptif, di mana penulis menjabarkan secara terperinci mengenai realita apa yang terjadi di lapangan sesuai dengan ruang lingkup penelitian.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data-data primer atau data yang bersumber langsung dari orang pertama. Pengumpulan data dilakukan selama penulis mengikuti Program Magang Bersertifikat Kampus Merdeka yang berkolaborasi dengan banyak perusahaan, termasuk di dalamnya adalah PT Mitra Adiperkasa Tbk. Data dikumpulkan dengan cara berikut:

(1) Observasi partisipasi aktif

Pada penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan observasi partisipasi aktif. Sebagai seorang *intern* pada perusahaan yang diteliti, observasi dilakukan secara aktif, di mana peneliti mengikuti kegiatan-kegiatan yang ada, akan tetapi tidak mengikuti keseluruhan kegiatan operasional perusahaan dikarenakan adanya keterbatasan posisi penulis sebagai anggota perusahaan non-karyawan tetap.

(2) Dokumentasi

Sebagai data tambahan dari data-data hasil observasi, penulis menambahkannya dalam bentuk dokumentasi. Dokumentasi merupakan suatu cara untuk memperoleh informasi berupa arsip, gambar, tulisan, atau dokumen yang dapat menjadi data acuan untuk mendukung sebuah penelitian (Sugiyono, 2019).

(3) Wawancara

Dengan adanya keterbatasan informasi yang didapat penulis apabila hanya melakukan observasi partisipasi aktif, maka penulis juga melakukan wawancara terhadap administrator lain yang berada di perusahaan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara berstruktur, mengingat studi yang dilakukan adalah studi studi kasus yang berlandaskan proyek yang diuji coba secara langsung. Penulis berharap, dengan menggunakan wawancara berstruktur penulis dapat menggali informasi dengan mendapatkan informasi dari narasumber

mengenai uji coba proyek (Holloway & Wheeler, 2010). Wawancara ini juga nantinya digunakan untuk keabsahan data hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

Pada penelitian dengan menggunakan metode kualitatif, terdapat tiga proses aktivitas dalam analisis data yang terjadi secara beriringan (Miles et al., 2018):

(1) Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data atau yang seringkali disebut sebagai reduksi data adalah proses memilah, menitikberatkan, menyederhanakan, meng-abstraksi, dan/atau mengonversi data-data berupa catatan, dokumentasi, transkrip percakapan wawancara, dan data-data empiris sehingga menjadi suatu kumpulan data yang terstruktur dan memiliki keabsahan yang lebih kuat. Dengan melakukan kondensasi terhadap data-data yang ada, diharapkan data-data yang dikumpulkan dapat menjadi lebih kuat, tanpa harus mengurangi kebenaran dari data tersebut. Kondesasi data dapat dilakukan sepanjang penelitian, di mana bahkan sebelum memulai pengumpulan data, seringkali peneliti sudah melakukan kondensasi data dengan membuat sebuah kerangka penelitian yang menjadi batasan-batasan tak kasat mata pada penelitian kualitatif.

Kondensasi data sendiri adalah bagian dari proses analisis yang berjalan. Dengan melakukan hal ini, peneliti bisa memilah data dan berfokus pada data-data yang memang relevan dan dibutuhkan di dalam penelitian. Data kualitatif dapat dikonversi dengan melakukan pemilahan, perangkuman, parafrase, serta penggolongan pada kelompok data yang lebih luas.

(2) Penyajian data (*data display*)

Penyajian data merupakan proses selanjutnya dari analisis data pada metode kualitatif ini. Data disajikan dengan membuat gambaran dan tindakan yang terorganisir dalam suatu hal yang dijabarkan secara informatif. Penyajian data yang baik dapat berupa informasi yang dituangkan dalam kata-kata dan kalimat, grafik, gambar, ilustrasi, dan media lainnya secara terorganisir dan dikelompokkan dalam ide-ide pokoknya masing-masing, sehingga orang yang melihat/ membaca/ menerima data tersebut dapat mendalami makna setiap data yang disajikan tanpa harus merasa kebingungan dengan setiap pokok bahasannya.

(3) Pengambilan kesimpulan atau verifikasi

Alur selanjutnya dari aktivitas analisis yang dilakukan pada penelitian kualitatif adalah

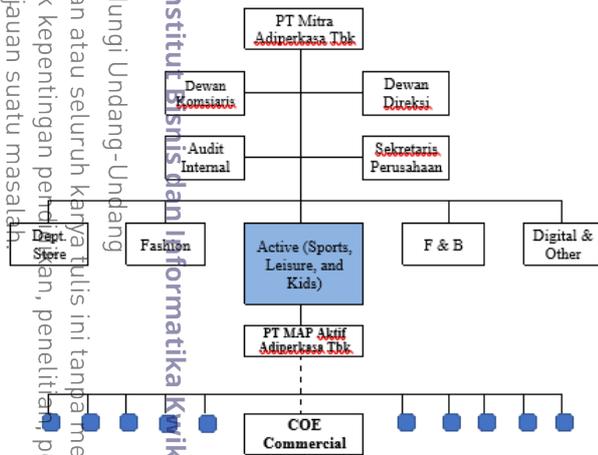


pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Sejak dilakukannya pengambilan data, analisis kualitatif dilakukan dengan penggambaran pola-pola tertentu, penyusunan penjelasan, bagaimana terjadinya sebab-akibat dari suatu pola, dan menemukan masalah yang ada. Kesimpulan akhir dapat ditarik setelah pengumpulan dari semua data telah usai, di mana pada penelitian kualitatif, pengambilan kesimpulan sendiri masih merupakan suatu proses analisis.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Struktur Perusahaan:



Sumber: Official Website (Mitra Adiperkasa, 2021)

PT Mitra Adiperkasa Tbk merupakan sebuah perusahaan ritel asal Indonesia yang didirikan pada Januari 1995. Berawal dari produk-produk olahraga hingga merambah ke bisnis *fashion* dan *lifestyle*, PT Mitra Adiperkasa Tbk bergerak di bidang ritel (*Business-to-Consumer Business*), menghadirkan berbagai barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari dan gaya hidup konsumen. Segmen bisnis yang telah dijalankan hingga saat ini ialah produk-produk berupa pakaian, makanan dan minuman, produk olahraga, produk anak-anak, hingga *department store*. Pada saat ini, PT Mitra Adiperkasa Tbk atau yang juga dikenal sebagai MAP sudah memiliki lebih dari 2.600 gerai ritel dengan portofolio lebih dari 150 merek (nasional dan internasional), serta lebih dari 110 konsep ritel, yang hadir pada 81 kota di Indonesia. Pertumbuhan yang pesat dialami oleh MAP, di mana pada tahun 2004, tidak sampai sepuluh tahun setelah didirikan, MAP melantai di Bursa Efek Indonesia dengan kode emiten MAPI. Saat ini, kantor pusat PT Mitra Adiperkasa Tbk berada di Sahid Sudirman Center, Lantai 29, terletak di Jl. Jend. Sudirman Kav. 86, Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta.

Melalui program MSIB sebagai *Business Administrator* pada PT Mitra Adiperkasa Tbk, penulis ditempatkan pada divisi *Center of Excellence (COE) Commercial* di MAP Active—salah satu *subsidiary* yang dimiliki oleh MAP—di mana divisi tersebut bergerak di lingkup pengelolaan harga dan promosi yang dimiliki oleh merek-merek yang bernaung di bawah MAP Active. Lingkup pekerjaan pada divisi ini terbagi menjadi pengelolaan harga dan promosi untuk toko *online* dan toko *offline*.

Pengelolaan harga dilakukan baik untuk sisi eksternal (harga-harga yang akan ditampilkan kepada konsumen), dan sisi internal (harga yang harus dikelola dan diarsip oleh tim). Tujuan dari pengelolaan harga di dunia ritel ini tentunya untuk menyesuaikan harga dengan daya beli masyarakat pada waktu dan kondisi tertentu, serta meningkatkan penjualan pada waktu dan hari-hari tertentu. Ada banyak sekali produk yang dijual, baik penjualam secara *online* maupun *offline*, di mana produk-produk yang berjumlah ribuan itu tentunya tidak akan bisa dikelola satu persatu secara manual. Oleh karena itu, perusahaan menggunakan beberapa *tools* dan aplikasi yang dapat membantu proses pengelolaan harga produk-produk yang akan dipasarkan ke masyarakat. Dari sini, penulis melakukan penelitian untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja pada divisi COE Commercial, di mana penulis ditempatkan, terkhususnya pada pengelolaan harga produk secara *online* yang memang menjadi *task* utama penulis selama periode magang di PT Mitra Adiperkasa Tbk.

Analisis Deskriptif

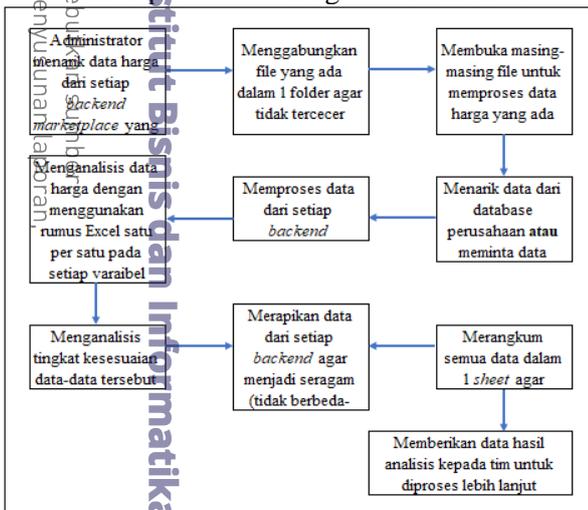
Harga-harga atas produk-produk yang di pasarkan oleh MAP Active dikelola oleh tim COE Commercial secara profesional dan berkala, dengan adanya perubahan-perubahan pada periode tertentu. Strategi promosi produk bertujuan meningkatkan volume penjualan perusahaan baik pada saat merayakan hari raya atau hari libur tertentu maupun penjualan dan promo reguler. Untuk dapat meningkatkan volume penjualan dan pendapatan perusahaan, maka dari itu pengelolaan harga produk tentunya menjadi suatu strategi kunci dalam bisnis ritel. Pada sektor toko-toko *online* yang dimiliki oleh MAP Active, terdapat proses pengelolaan harga produk yang dilakukan hampir setiap harinya untuk memastikan bahwa harga-harga yang tertera pada setiap *channel* sudah tepat dan akurat dengan harga yang sudah ditetapkan pada database. Proses ini memanfaatkan *tools* pengolahan data pada Microsoft Excel dan sumber data adalah dari setiap *backend* toko *online* yang dimiliki oleh MAP Active.



Seperti pada umumnya, setiap *backend marketplace* memiliki keunikan dan ciri khas masing-masing yang bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam mengelola produk-produk yang dijual ke masyarakat pada *marketplace* tersebut. Memberikan promo berupa diskon merupakan yang paling baik untuk meningkatkan penjualan yang dilakukan pelaku usaha pada *marketplace* baik *online store* maupun *offline store*. Tentunya untuk proses tersebut juga memerlukan SOP dan pengelolaan yang benar agar target yang dituju dapat tercapai dengan optimal bahkan maksimal. Penarikan data dari setiap atau proses *backend* akan diolah ke dalam bentuk file Excel. Namun, dengan perbedaan format yang dimiliki oleh setiap atau masing-masing *backend*, timbul kendala berupa ketidak stabilan akurasi yang dimiliki oleh manusia (*human error*) dalam pengolahan data dengan jumlah data yang sangat banyak terlebih dengan adanya format yang berbeda-beda untuk masing-masing *backend*. Waktu yang diperlukan untuk mengolah data tersebut juga tentunya tidak sebentar bahkan bisa menjadi tidak efisien dan membuat seseorang berkeputus dengan suatu *task* yang memerlukan konsentrasi tinggi dan tidak bisa melakukan pekerjaan lainnya yang dimana bisa menyebabkan *human error*. Automasi proses data yang dikembangkan dan diimplementasikan secara nyata oleh penulis bertujuan mempermudah proses pengolahan data yang tadinya masih dilakukan secara manual, memakan waktu cukup lama, dan berulang agar bisa menjadi lebih efektif dan efisien pada proses pengelolaan data tersebut.

Hasil Penelitian

Alur proses data harga secara manual:



Sumber: Observasi Penulis (2021)

Dari hasil analisis terhadap proses data harga secara manual tersebut, penulis menganalisisnya dengan menggunakan analisis SWOT.

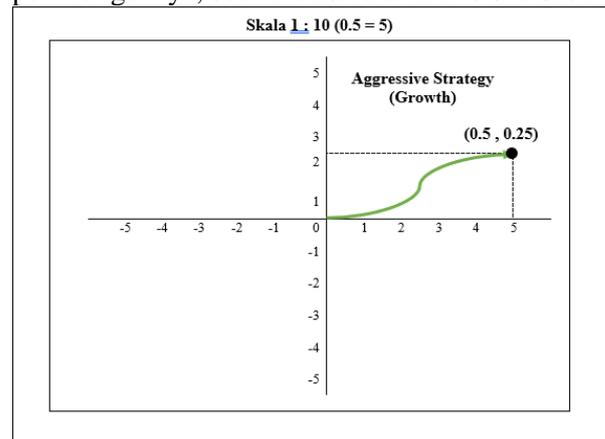
- a. *Strength*
 - (1) Merupakan langkah-langkah analisis dan pengolahan data yang harus dipahami administrator, serta berfungsi sebagai pemahaman fundamental dalam analisis data (4 x 0.25)
 - (2) Tersedianya sumber daya manusia yang memadai sebagai administrator (3 x 0.25)
- b. *Weakness*
 - (1) Analisis data manual memiliki tingkat akurasi yang lebih rendah karena adanya kekurangan manusia dalam mengelola akurasi 100% setiap saat (3 x 0.25)
 - (2) Tidak adanya template yang menjadi dasar agar data terorganisir dan mudah dibaca (2 x 0.25)
- c. *Opportunity*
 - (1) Adanya kesempatan untuk mengefisiensi *workflow* administrator (4 x 0.25)
 - (2) Tersedianya *tools* lain yang dapat meningkatkan akurasi pengolahan data (4 x 0.25)
- d. *Threat*
 - (1) Terbatasnya waktu yang tersedia untuk melakukan analisis data (3 x 0.25)
 - (2) Data yang setiap hari mungkin saja berubah (4 x 0.25)

Hasil perhitungan dari analisis SWOT:

Strength - Weakness	1.75 - 1.25
Internal (X)	0.5
Opportunity - Threat	2 - 1.75
Eksternal (Y)	0.25

Sumber: Observasi Penulis (2021)

Berdasarkan analisis SWOT dan perhitungannya, berikut hasil dari analisis tersebut:



Sumber: Observasi Penulis (2021)

Model proses data harga sebelumnya dianggap kurang efektif dan efisien, maka dibuatlah model proses bisnis sebagai berikut:

- (1) Membuat *template* untuk menyeragamkan format data yang diambil dari setiap *backend*
- (2) Menyatukan semua data di dalam satu file agar tidak perlu berpindah dari satu file ke file lainnya

(3) Membuat alur otomatis agar pengolahan data yang bersifat *redundant* bisa dilakukan secara otomatis. Selain itu, *automation tools* juga dibuat untuk menunjang kinerja proses data.

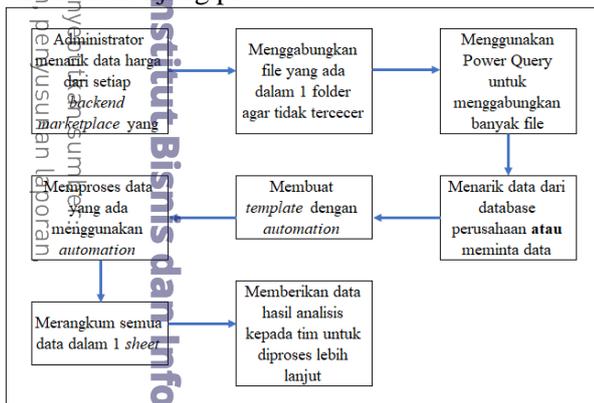
Proses data yang dapat dikatakan rumit menjadi kendala bagi administrator untuk meningkatkan kinerja. Pada proses ini, penulis meningkatkan aspek-aspek yang menjadi kendala bagi administrator dengan objektif sebagai berikut:

(1) Efektivitas yang dibutuhkan di sini ialah akurasi informasi yang didapatkan dari pengolahan data. Selain itu, penulis sebagai peneliti, pengembang, sekaligus administrator yang menjalankan proses ini harus mampu menjelaskan mengenai bagaimana model proses baru yang dilakukan kepada orang lain yang mungkin nantinya akan menjalankan proses yang sama juga, baik untuk simulasi atau untuk implementasi nyata.

(2) Efisiensi dapat dicapai dengan meminimalisir kebutuhan waktu dan tenaga yang digunakan dalam proses ini. Metode ini juga mengurangi *redundancy* yang terjadi pada proses setiap harinya.

(3) Adaptibilitas dapat dilihat dari bagaimana perlakuan terhadap data-data yang ada, dari yang tadinya harus diproses satu per satu, menjadi proses seluruh data secara langsung. Selain itu, industri ritel yang membutuhkan data dan informasi yang cepat dikarenakan cepatnya perubahan tren juga dapat menjadi lebih adaptif dengan mengadopsi metode ini.

Dari target-target yang telah dianalisis, maka penulis membuat proses data yang baru dengan mengembangkan automasi yang dibuat untuk menunjang proses:



Sumber: Observasi Penulis (2021)

Setelah penulis melakukan simulasi model proses data yang baru dan menginformasikannya kepada administrator lain yang didapatkan oleh penulis dari wawancara singkat secara daring terhadap administrator yang meneruskan pekerjaan yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:

(1) Adanya automasi memudahkan pengolahan dan analisis data, di mana proses pengerjaan juga menjadi lebih sederhana dan mudah

(2) Dengan adanya automasi, administrator bisa lebih mudah mengerjakan pekerjaannya dan tidak memakan waktu yang terlalu lama (lebih efisien). Selain itu, automasi ini juga menyederhanakan *workflow* yang tadinya memang cukup panjang menjadi lebih sederhana hanya dengan satu kali klik saja.

(3) Adanya automasi proses data ini dapat digunakan sebagai dasar untuk pembuatan automasi lainnya, di mana besar harapan untuk bisa menjadi contoh simplifikasi proses kerja untuk kedepannya di setiap *workflow* yang ada.

(4) Dengan adanya automasi data dan bentuk *coding*-nya, maka administrasi yang memang memahami dasar dari automasi data yang ada, dapat membuat automasi lain yang mungkin dapat membantu *workflow* menjadi lebih sederhana, efektif, dan efisien.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa proses pengolahan data pada PT Mitra Adiperkasa Tbk—terkhusus pada proses pengolahan data harga pada MAP Active yang ditanggulangi oleh divisi Center of Excellence Commercial—masih menggunakan cara manual. Hal ini dilakukan untuk proses data-data harga *online* yang memang memiliki format yang berantakan atau dapat disebut berbeda-beda untuk setiap *backend*-nya. Dengan banyaknya data tersebut, administrator bekerja secara kurang efisien dan adaptif, sehingga ketika informasi dibutuhkan secara cepat, proses pengolahan data masih membutuhkan waktu yang cukup lama.

Dari analisis yang sudah dijabarkan, maka dilakukan pengembangan dengan metode *business process improvement* (BPI) untuk meningkatkan proses kerja yang sudah ada di dalam perusahaan (Helmi et al., 2018). Fase-fase BPI yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari tiga, yakni *organizing for improvement* (mempersiapkan proses perbaikan), *understanding the process* (memahami proses yang ada), serta *streamlining*. Dua fase berikutnya, yakni *measurement and control* (pengukuran dan kontrol) serta *continuous improvement* (pengembangan berkelanjutan) tidak digunakan, karena penulis memposisikan diri sebagai *observer* (pengamat) aktif, yang ikut serta dalam perusahaan, akan tetapi tidak ikut campur dalam pengambilan keputusan pada perusahaan. Proses pengembangan hanya dilakukan hingga simulasi model proses pengolahan data, tanpa

membuat keputusan mengenai implementasi dan pengembangan ke depannya.

Sesuai dengan apa yang sudah dijabarkan oleh Miftah (2021), dapat dibuktikan pada penelitian ini bahwa proses data dapat meningkatkan kinerja perusahaan, dikarenakan proses data dapat menghasilkan informasi yang mudah dipahami oleh anggota organisasi/ perusahaan secara lebih luas. Dari proses tersebut, pengembangan yang dilakukan dengan *business process improvement* mengambil salah satu tujuan yang dikemukakan oleh Attong & Metz (2017), yakni *simplify* atau menyederhanakan. Penyederhanaan dapat dilihat dari proses pengerjaan yang semakin singkat dan membutuhkan waktu lebih sedikit dari sebelumnya. Hal ini dibuktikan dari pengerjaan yang bisa dilakukan hingga tiga kali lebih cepat dengan menggunakan model proses pengolahan data yang baru.

Dalam penelitian ini, pengembangan dengan BPI juga menghasilkan perbaikan yang sesuai dengan pendekatan *improvement technique wheel* yang dikemukakan oleh Page (2015). Terjadi pengurangan duplikasi dan pengurangan dalam proses data yang dilakukan, karena adanya alat otomatisasi. Proses pengolahan dan pengelolaan pada setiap format data yang tadinya dilakukan berulang kali dapat dilakukan hanya sekali saja, tanpa adanya *redundancy*. Dengan mengurangi duplikasi dan pengulangan, terjadi juga penyederhanaan, karena proses yang dilakukan menjadi lebih sederhana. Selain itu, terjadi pengurangan waktu proses seperti yang sudah disebutkan sebelumnya.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, ada baiknya apabila perusahaan dapat mengadopsi penyederhanaan proses dalam pengolahan data, baik di dalam divisi anak perusahaan terkait, maupun pada skala yang lebih besar. Penyederhanaan dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta adaptabilitas yang dapat berpengaruh pada kinerja perusahaan secara keseluruhan.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari keseluruhan penelitian ini, penulis sudah menganalisis dengan pendekatan studi kasus dan juga ikut mengembangkan proses di dalam perusahaan. Dari proses data yang dilakukan secara manual, hingga analisis yang dilakukan oleh penulis sebagai seseorang yang berpartisipasi aktif di dalam perusahaan, serta pengembangan yang dibuat oleh penulis, terdapat beberapa hal dan perubahan yang terjadi. Oleh karena itu, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan berikut:

(1) Berdasarkan hasil penelitian, PT Mitra Adiperkasa Tbk, di mana penelitian ini

terfokus pada proses data harga di MAP Active, di mana sebagian dari data administrasi terproses secara semi-manual, yakni menggunakan alat bantu seperti Microsoft Office Excel dan sejenisnya. Pengerjaan di dalam aplikasi tersebut masih dilakukan secara manual dan satu persatu. Di sisi lain, proses data dilakukan tetap dengan sangat terstruktur dan tersistem. Dengan proses yang seperti ini, sumber daya manusia yang berada di dalam perusahaan juga memiliki kemampuan yang mumpuni untuk melakukannya, karena ada landasan yang baik dalam model proses data sehari-hari. Nantinya, data harga yang sudah diproses akan diteruskan kepada tim internal untuk diproses pada proses bisnis lebih lanjut.

(2) Proses data yang dilakukan di perusahaan menggunakan Microsoft Office Excel serta *tools* dan rumus-rumus yang ada di dalamnya untuk mengolah keseluruhan *entry* yang sangat banyak. Pada penelitian ini, proses tersebut dianalisis dan hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dari proses yang dilakukan. Model proses data yang sudah ada masih belum menggunakan teknologi automasi sehingga masih rentan akan *human error* (tingkat akurasi masih rendah) dan kurangnya efisiensi tenaga dan efisiensi waktu. Oleh karena itu, penulis yang menggunakan metode *business process improvement* menggunakan teknologi yang memang sudah ada pada Excel, yakni Visual Basic. Dari sini jugalah dibuat automasi yang berguna untuk proses data menjadi lebih mudah. Dari *improvement* ini, maka kini perusahaan juga menggunakan teknologi automasi untuk menjalankan proses datanya.

(3) Proses data pada PT Mitra Adiperkasa Tbk tentunya harus akurat, efisien, dan efektif sehingga menghasilkan informasi yang mudah dibaca. Hanya dengan hal-hal tersebut, maka proses administrasi bisnis dapat berjalan dengan baik. Untuk memenuhi syarat-syarat tersebut, model proses data baru (yang di sini kita sebut sebagai model rekomendasi) dapat digunakan untuk menunjang proses data yang dilakukan. Dengan perubahan data yang cepat dan kebutuhan informasi yang juga tidak kalah cepat, maka model rekomendasi dapat digunakan karena meningkatkan proses hingga tiga kali lipat dari model proses data yang lama. Dengan adanya model rekomendasi tersebut, maka kebutuhan data administrasi pada perusahaan dapat dicapai



dengan baik dan proses yang dilakukan juga bisa semakin baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan yang dilakukan penulis dalam periode waktu yang telah disebutkan, maka berikut saran yang dapat penulis berikan kepada beberapa pihak:

(1) Bagi PT Mitra Adiperkasa Tbk

Berdasarkan hasil penelitian studi kasus yang dilakukan pada salah satu divisi di MAP Active yang merupakan salah satu anak perusahaan dari PT Mitra Adiperkasa Tbk, menunjukkan bahwa beberapa proses pengolahan data dapat dilakukan secara otomatis yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja. Oleh karena itu, proses pengembangan serupa juga dapat diuji coba pada divisi lain di dalam perusahaan dan anak-anak perusahaan lainnya.

(2) Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *Business Process Improvement* sebagai metode untuk melakukan pengembangan dalam proses tertentu. Namun, penggunaan BPI ini masih kurang maksimal karena hanya penulis hanya menggunakan BPI hingga pada fase *streamlining*. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat memaksimalkan keseluruhan fase BPI untuk penelitian. Selain itu, peneliti selanjutnya juga bisa meneliti aspek-aspek lain dalam proses kerja menggunakan metode serupa.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan berbagai kesulitan dan kendala yang dialami penulis dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik berupa sarana dan prasarana, bimbingan, dukungan, serta kritik dan saran. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

- (1) Dr. Sylvia Sari Rosalina, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing penulis yang sudah membimbing proses penelitian dan penyusunan skripsi penulis.
- (2) Kementerian Pendidikan, Budaya, Riset, dan Teknologi serta PT Mitra Adiperkasa Tbk yang berkolaborasi dalam Program Magang dan Studi Independen Bersertifikat, Kampus Merdeka yang memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat melaksanakan magang dan membuat karya akhir ini. Serta mentor-mentor yang turut aktif dalam mendukung penulis selama melaksanakan program tersebut.
- (3) Segenap dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, terlebih kepada para dosen Ilmu Administrasi Bisnis yang sudah mengajar penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
- (4) Keluarga penulis, terutama mama, papa, dan adik penulis, yang senantiasa membantu mendoakan, memberikan dukungan, menyediakan sarana dan prasarana dalam proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
- (5) Ericson Wijaya, yang telah memberikan berbagai saran, kritik, serta menjadi pendukung yang sangat baik bagi penulis.
- (6) Rekan-rekan dari kelompok belajar GeniusClub: Arya Aliaga, Dewi Annatasya, Tiffany Editha, Tarisa Indira, Maria Adeline, Alicia Princia, Andi Hakim, dan Elvan Jose, yang terus saling membantu, saling mendukung, serta memberikan kenangan dan pengalaman yang tidak terlupakan selama masa perkuliahan.
- (7) Rekan-rekan IAB 2018, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah berjuang bersama-sama selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
- (8) Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat dituliskan satu persatu oleh penulis, yang telah memberikan dukungan kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, H. I. M., & Hamim, S. (2013). *Administrasi, Organisasi dan Manajemen: Suatu Ilmu, Teori, Konsep dan Aplikasi*. Trussmedia Grafika.
- Attong, M., & Metz, T. (2017). *Change or Die: The Business Process Improvement Manual*.

Productivity Press.

- Davidson, K. (2018). *Mini Indonesian Dictionary Indonesian-English / English-Indonesian*. Tuttle Publishing.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2018). Kamus Besar Bahasa Indonesia. *PT Gramedia Pustaka Utama*.
- French, C. (1996). Data Processing and Information Technology. In *Thomson*.
- Helmi, A. T., Aknuranda, I., & Saputra, M. C. (2018). Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement(BPI) Pada Lembaga Bimbingan Belajar(Studi Kasus:Lembaga Bimbingan Belajar Prisma). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(10), 4184–4191.
- Holloway, I., & Wheeler, S. (2010). Qualitative Research in Nursing and Healthcare. In *John Wiley & Sons*.
- Kingsnorth, S. (2019). *Digital Marketing Strategy: An Integrated Approach to Online Marketing*. Kogan Page.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Hooi, D. H. (2019). *MARKETING 4.0: MOVING FROM TRADITIONAL TO DIGITAL*. In *Asian Competitors*.
https://doi.org/10.1142/9789813275478_0004
- Miftah, S. (2021). *Mengenal Lebih Dalam Proses Pengolahan Data yang Mempermudah Pekerjaanmu!*
[https://www.dqlab.id/mengenal-lebih-dalam-proses-pengolahan-data-yang-mempermudah-pekerjaanmu#:~:text=Mengapa pengolahan data sangat penting,menjadi lebih hemat dalam biaya.](https://www.dqlab.id/mengenal-lebih-dalam-proses-pengolahan-data-yang-mempermudah-pekerjaanmu#:~:text=Mengapa%20pengolahan%20data%20sangat%20penting,menjadi%20lebih%20hemat%20dalam%20biaya.)
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook, Fourth Edition*. SAGE Publication.
- Mitra Adiperkasa. (2021). <https://www.map.co.id/>
- Page, S. (2015). The Power of Business Process Improvement (10 Simple Steps to Increase Effectiveness, Efficiency, and Adaptability). In *Service Science* (2nd ed.).
- Siagian, S. P. (2009). Organisasi, kepemimpinan dan Perilaku administrasi. In *Gunung Agung*.
- Sugiyono. (2019). Perspektif Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif. In *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.