



## BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini disusun sebagai pembuka dari keseluruhan penelitian. Pada bab ini, ditunjukkan latar belakang masalah yang menjadi alasan peneliti melakukan penelitian mengenai proses data administrasi pada perusahaan. Peneliti juga menjabarkan mengenai model penelitian menggunakan studi kasus, sebuah metode penelitian kualitatif yang meneliti fenomena yang nyata terjadi pada suatu ruang lingkup, dan bagaimana dapat dilakukan perubahan/ pergeseran atau perbaikan pada realita yang sudah ada.

Selain latar belakang, bab ini juga menjabarkan uraian permasalahan yang menjadi dasar dimulai dan berjalannya penelitian. Dijelaskan juga tujuan dari dibuatnya penelitian ini, serta manfaat apa yang dapat diterima oleh berbagai pihak.

### 1.1. Latar Belakang Masalah

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. Administrasi dapat dikatakan sebagai proses alamiah manusia dan masyarakat.

Administrasi 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

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 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.



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.

Perkembangan jaman, disadari atau tanpa disadari telah menggeser budaya dan perilaku masyarakat. Adanya globalisasi dan kemudahan akses informasi menjadi suatu pemunculan 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, seperti aspek sosial, politik, serta tentunya ekonomi dan industri. Dengan adanya akselerasi dalam pergerakan ini, maka setiap aspek tentunya harus bisa beradaptasi dengan baik jika ingin dapat bertahan di tengah masyarakat. Aspek yang sangat rentan terhadap akselerasi ini ialah aspek ekonomi dan industri. Terbukti dari terjadinya beberapa kali revolusi industri ketika perkembangan jaman menghasilkan suatu ‘produk’ baru yang dapat memengaruhi aspek kehidupan bermasyarakat.

Manusia selalu menemukan cara untuk bertahan hidup dan memenuhi kebutuhannya. Cara yang mungkin sulit dilakukan hanya sekedar untuk bertahan, dengan sifat alami manusia untuk melalui proses, lalu menciptakan konsep dan cara-cara yang dirasa lebih mudah dan membantu keberlangsungan hidup. Hal itulah yang melandasi terjadinya beberapa revolusi industri pada beberapa abad terakhir. Dimulai dengan revolusi industri



yang pertama (1.0) yang ditandai dengan penemuan mesin uap yang menggeser cara kerja yang membutuhkan banyak tenaga manusia dan hewan, digantikan dengan mesin uap. Selain industri, transportasi air pun mengalami perubahan dengan adanya mesin uap ini. Revolusi industri kedua (2.0) ditandai dengan penemuan tenaga listrik dan transportasi ban berjalan (mobil) yang kita kenal dan kita gunakan hingga saat ini. Selanjutnya, terjadi revolusi industri yang ketiga (3.0) yang ditandai dengan hadirnya komputer dan robot. Komputer dan robot yang ada pada masa itu tentu berbeda dengan yang kita kenal sekarang. Banyak sumber daya manusia yang kemudian digantikan oleh komputer (Rahayu, 2019). 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). Dengan pentingnya peran data di dalam industri, tentunya diperlukan proses pengolahan dan analisis yang baik. Namun, 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 hendak melakukan penelitian terhadap proses data harga produk yang terdapat pada PT Mitra Adiperkasa Tbk, yang menjadi tempat penulis melakukan magang industri sehingga penelitian yang dilakukan dapat melihat keadaan yang sebenarnya. Penelitian ini dilakukan dengan mengikuti alur dari proses data itu sendiri, yakni *input, process, dan output*, dan ada perbaikan yang akan disimulasikan menggunakan *business process improvement*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, sesuai yang sudah dijelaskan sebelumnya agar penulis bisa melihat keadaan sebenarnya melalui praktik magang pada PT Mitra Adiperkasa Tbk. Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan, menunjukkan bahwa penelitian berfokus pada peningkatan proses data administrasi pada PT Mitra Adiperkasa Tbk dengan *business process improvement* menggunakan metode studi kasus, dengan judul “Studi Kasus terhadap Proses Data Administrasi dengan Menggunakan *Business Process Improvement* di PT Mitra Adiperkasa Tbk”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijabarkan sebelumnya, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana PT Mitra Adiperkasa Tbk memproses data mentah hingga berhasil menjadi informasi yang dapat berguna bagi SDM yang ada di dalamnya atau untuk kelangsungan perusahaan?



b. Bagaimana PT Mitra Adiperkasa Tbk mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses data administrasi bisnis?

c. Bagaimana proses data pada PT Mitra Adiperkasa Tbk agar bisa menunjang proses administrasi yang akurat, efektif, dan efisien?

d. Bagaimana perkembangan 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?

### 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah-masalah sebelumnya, penulis mempersempit masalah dengan batasan sebagai berikut:

a. Bagaimana PT Mitra Adiperkasa Tbk memproses data mentah hingga berhasil menjadi informasi yang dapat berguna bagi SDM yang ada di dalamnya atau untuk kelangsungan perusahaan?

b. Bagaimana PT Mitra Adiperkasa Tbk mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses data administrasi bisnis?

Bagaimana perkembangan 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?

### 1.4. Batasan Penelitian

Dengan adanya keterbatasan dalam melakukan penelitian, maka penulis menetapkan batasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- a. Objek penelitian adalah proses data administrasi bisnis pada PT Mitra Adiperkasa Tbk
- b. Subjek penelitian adalah administrator yang memproses data harga pada PT Mitra Adiperkasa Tbk
- c. Ruang lingkup penelitian ini adalah PT Mitra Adiperkasa Tbk.

### 1.5. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, maka penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini sebagai berikut **“Studi Kasus terhadap Proses Data Administrasi Bisnis dengan Metode *Business Process Improvement* di PT Mitra Adiperkasa Tbk”**.

### 1.6. Tujuan Penelitian

- a. Untuk menggambarkan tata cara proses data administrasi bisnis yang diterapkan dalam PT Mitra Adiperkasa Tbk hingga berhasil menjadi informasi yang dapat berguna bagi SDM yang ada di dalamnya atau untuk kelangsungan perusahaan.
- b. Untuk menggambarkan bagaimana PT Mitra Adiperkasa Tbk mengadopsi teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses data administrasi bisnis.
- c. Untuk perkembangan 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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 1.7. Manfaat Penelitian

### a. Bagi penulis

Secara implementatif, dapat menggambarkan realita di lapangan mengenai proses data dan bagaimana perusahaan mengadopsi proses-proses tertentu yang kiranya dapat meningkatkan kinerja. Sementara secara teoritis, dapat mendapatkan penggambaran yang lebih dalam, yang bisa menjadi acuan yang mengiringi dan mendukung realita yang terjadi di lapangan.

### b. Bagi PT Mitra Adiperkasa Tbk

Sebagai masukan dan informasi dari penelitian mengenai proses data administrasi yang ada pada PT Mitra Adiperkasa Tbk.

### c. Bagi pihak lain/ referensi

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti selanjutnya mengenai proses data administrasi bisnis dengan metode studi kasus, sehingga dapat dijadikan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - 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.