



## BAB II KAJIAN PUSTAKA

Sebelum melakukan penelitian, seorang peneliti tentunya harus sudah memiliki landasan yang kuat. Landasan-landasan tersebut dapat diambil dari definisi para ahli maupun penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan sebelumnya terhadap objek dan variabel serupa. Pada bab ini, penulis menjabarkan mengenai landasan teoritis yang didapat dari buku-buku acuan yang ditulis oleh para ahli. Dijabarkan juga mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang menjelaskan mengenai metode dan variabel serupa yang juga diteliti oleh beberapa orang sebelumnya. Selanjutnya, penulis juga menjabarkan mengenai kerangka pemikiran yang menjadi dasar dalam penelitian ini.

### 2.1. Landasan Teoritis

#### 2.1.1. Organisasi

Organisasi adalah suatu hal yang beragam, di mana di dalamnya terdapat banyak karakteristik yang juga beragam, tidak hanya karakteristik-karakteristik serupa saja yang dimiliki oleh banyak organisasi. Pada buku *Organization Theory & Design*, dijabarkan bahwa definisi organisasi sendiri dideskripsikan sebagai suatu entitas sosial yang memiliki suatu tujuan yang jelas, dirancang secara terstruktur dan terkoordinasi dan memiliki hubungan dengan lingkungan eksternal di sekelilingnya (Daft et al., 2020).

Menurut Rosenweg dalam Adnan & Hamim (2013), beberapa pandangan yang dapat merepresentasikan organisasi:

- a. Suatu sistem sosial, di mana terdapat individu-individu di dalam suatu kelompok
- b. Kesatuan dari proses-proses yang dijalankan individu-individu yang bekerja sama
- c. Sekelompok orang yang memiliki visi bersama



Menurut Tim Kwik Kian Gie School of Business (2013), suatu kelompok tentunya memiliki beberapa syarat untuk dapat digolongkan sebagai suatu organisasi.

Syarat-syarat utama organisasi:

- a. Organisasi haruslah sederhana, sesuai dengan istilah *principle of paramount necessity*. Organisasi dan administrasi di dalamnya haruslah sederhana dan efisien.
- b. Organisasi harus jelas dan lurus, di mana struktur dan fungsi-fungsi yang terdapat di dalamnya haruslah terdefinisi dengan jelas
- c. Uraian tugas yang jelas secara fungsional dan alasan di balik penempatan seseorang pada suatu fungsi posisi
- d. Organisasi haruslah fleksibel sehingga dapat mengikuti perbedaan dan perubahan yang terjadi dari lingkungan

Desain dari sebuah organisasi memiliki dimensi. Dimensi dalam organisasi terbagi menjadi kedua kategori yang saling berkaitan dalam organisasi, yang dapat dilihat pada **Gambar 2.1**.

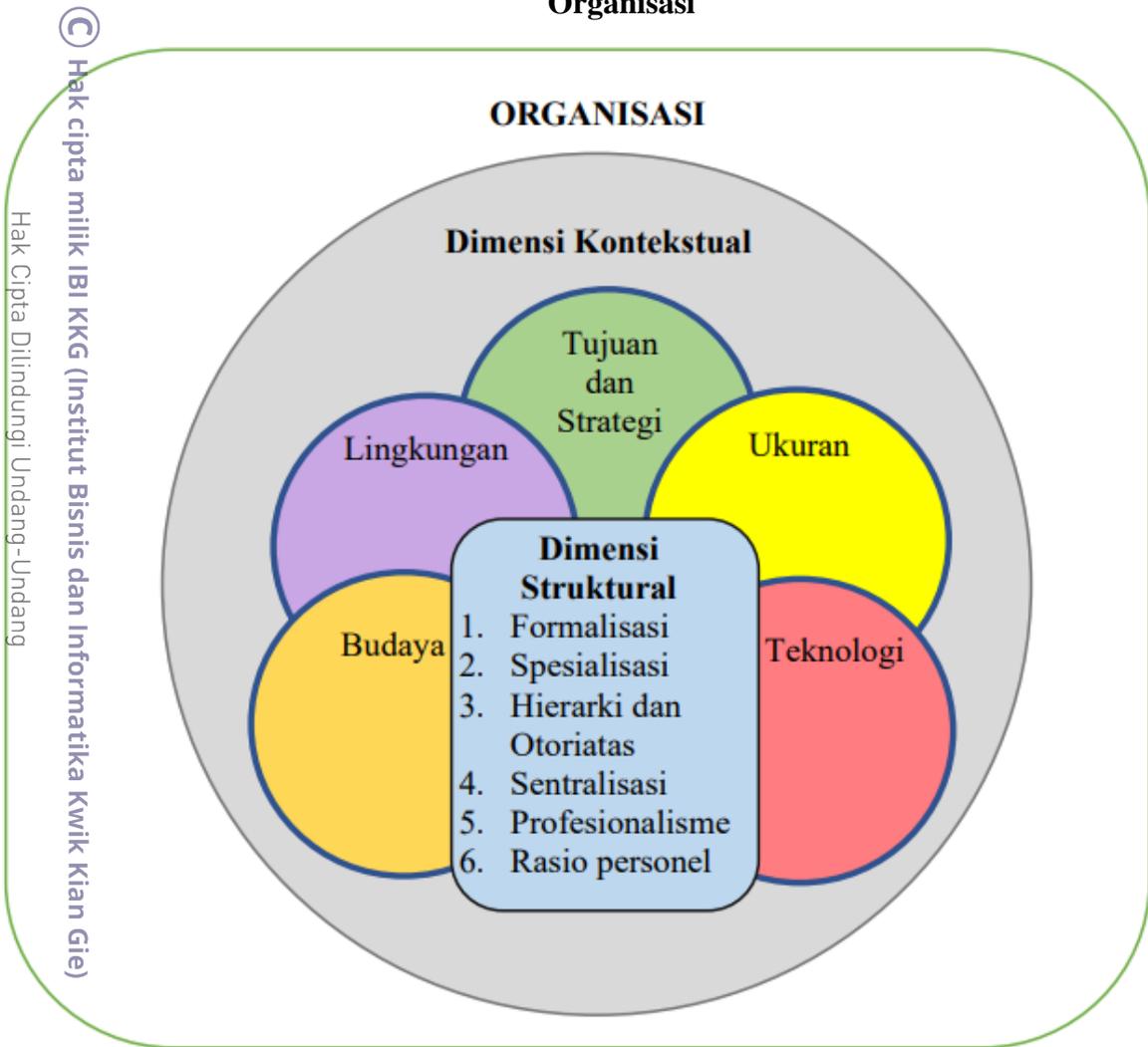
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Gambar 2.1. – Desain Interaksi Dimensi Kontekstual dan Struktural dalam Organisasi**



Sumber: Organizational Theory & Design: An International Perspective (Daft et al., 2020)

a. Dimensi Struktural

Dimensi ini menyediakan tingkatan identitas dalam suatu organisasi untuk menjabarkan ini dari karakteristik pribadi organisasi dan komposisi organisasi tersebut. Dalam dimensi ini, terdapat formalisasi, spesialisasi, hierarki dan otoritas, sentralisasi, profesionalisme, serta rasio anggota.

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.



## b. Dimensi Kontekstual

Mencirikan organisasi secara keseluruhan, dari ukuran organisasi, teknologi yang digunakan, lingkungan organisasi tersebut, tujuan dan strategi yang digunakan organisasi, serta budaya organisasi.

### 2.1.2. 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.

Sebagai suatu ilmu pengetahuan, administrasi sendiri merupakan suatu ilmu terapan (*applied science*), di mana terdapat fokus, objek, metodologi, serta pengembangan berkelanjutan yang dijalankan secara terus-menerus agar terjadi peningkatan dalam pelaksanaannya dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai objek dari studi ilmu keadministrasian sendiri, administrasi merupakan fenomena yang terjadi pada masyarakat modern. Arti dari administrasi di sini menjadi suatu eksistensi yang berkaitan dengan organisasi (Adnan & Hamim, 2013).

Menurut Fayol (1949) pada buku *General and Industrial Management*, terdapat fungsi administrasi yang dibagi menjadi lima:



a. *Planning* (Perencanaan)

Adanya prakiraan mengenai probabilitas atas suatu peristiwa atau skenario. Dengan adanya prakiraan tersebut, maka dapat disusun skenario yang dapat menanggulangi apa yang akan terjadi dari probabilitas-probabilitas tersebut. Biasanya ada jangka waktu tertentu dalam hal perencanaan ini sesuai dengan kebutuhan masing-masing organisasi.

b. *Organizing*

Bagaimana rencana dan sumber daya yang ada ditata dan digunakan agar dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan.

c. *Commanding*

Fungsi ini biasa dilakukan oleh seorang pemimpin di dalam suatu organisasi. Dengan adanya rencana dan pengorganisasian, seorang pemimpin menggunakan kepemimpinannya untuk menjalankan hal-hal tersebut agar bisa berjalan dengan baik, dengan menggerakkan sumber daya (manusia) yang ada.

d. *Coordinating*

Seni menciptakan keselarasan agar apa yang dikorbankan dapat menghasilkan apa yang menjadi tujuan. Dengan koordinasi ini, orang-orang dalam organisasi dipertemukan dan berkolaborasi dengan baik agar rencana berjalan dengan lancar.

*Controlling*

Bagaimana dilakukan pengawasan agar rencana yang sudah disetujui di awal tetap berjalan pada alur yang semestinya.

Menurut Liang (1972), administrasi adalah suatu rangkaian kegiatan yang sistematis yang mengacu pada pekerjaan utama sekelompok orang (organisasi) dalam suatu kolaborasi untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Berdasarkan definisi-definisi yang telah dijabarkan, ada beberapa ciri dari administrasi (Adnan & Hamim, 2013):

- a. Terdapat suatu kelompok dari beberapa individu
- b. Terjadi kolaborasi di dalam kelompok tersebut
- c. Terjadi proses atau usaha untuk mendapatkan *output*
- d. Adanya kehadiran seseorang yang memberi komando
- e. Adanya suatu tujuan

### 2.1.3. 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):

#### a. *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.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



b. *Processing*

Bagaimana data mentah dari tahapan *input* diubah dan dikombinasikan dengan data lainnya sehingga menghasilkan data yang lebih jelas untuk dapat dimengerti atau digunakan.

c. *Output*

Mendapatkan hasil dari tahapan-tahapan sebelumnya sebagai suatu informasi sistematis yang dapat digunakan untuk keperluan lainnya.

### 2.1.4. *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. Proyek *business process improvement* sendiri harus dicapai dengan mencapai visi, tujuan, dan objektif dari suatu organisasi (Attong & Metz, 2017).

Attong & Metz (2017) menjabarkan bahwa *Business Process Improvement* memiliki dua tujuan berbeda:

a. *Simplify* (Menyederhanakan)

Meneliti detil-detil mengenai apa, mengapa, serta bagaimana kita bekerja sehari-hari dalam organisasi.

b. *Clarify* (Menjelaskan)

Bagaimana anggota di dalam organisasi akan berada pada tingkat pemahaman yang sama terhadap proses-proses yang terjadi dan hasil yang diharapkan dari proses tersebut.





Ada tiga cakupan yang menjadi objektif di dalam *business process improvement*

(Page, 2015):

a. Efektivitas

Terfokus pada apa yang dibutuhkan pemakai dan apakah proses yang ada memberikan hasil yang diinginkan.

b. Efisiensi

Apakah proses yang terjadi menggunakan tenaga yang minim (tidak terlalu banyak membuang tenaga untuk melakukan sebuah proses) dan menyederhanakan birokrasi yang ada.

c. Kemampuan adaptasi

Bagaimana proses yang ada fleksibel dalam berbagai kondisi dan situasi sehingga dapat dimodifikasi agar bisa beradaptasi.

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

a. Mempersiapkan Proses Perbaikan

Bagaimana fase pertama menjadi suatu fase untuk membangun suatu visi dan komitmen, agar ada kesepahaman akan proses yang akan diperbaiki, sehingga projek bisa berhasil.

b. Memahami Proses yang Ada

Fase yang digunakan untuk memahami dan mengerti setiap detil dalam proses yang berjalan.

*Streamlining*

Fase untuk memperbaiki dan meningkatkan objektif yang ada dalam proses (efektivitas, efisiensi, serta kemampuan adaptasi)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



#### d. Pengukuran dan Kontrol

Fase penerapan sistem untuk kontrol proses yang ada sehingga terjadi perbaikan secara berkelanjutan.

#### e. Perbaikan Berkelanjutan

Fase penerapan dan meningkatkan secara berkelanjutan.

Metode kunci yang digunakan dalam perbaikan proses bisnis sendiri terdapat dalam *improvement technique wheel* (roda teknik perbaikan) sebagai sebuah pendekatan yang terorganisir, yang mencakup (Page, 2015):

- a. Mengurangi kerumitan birokrasi
- b. Mengevaluasi aktivitas-aktivitas yang memiliki nilai tambah
- c. Mengurangi duplikasi dan pengulangan
- d. Menyederhanakan proses, pelaporan, dan form
- e. Mengurangi waktu dalam siklus proses
- f. Menggunakan *automation tools* (alat automasi)

#### 2.1.5. Automasi Proses Data

Di dalam pekerjaan sehari-hari, seringkali kita menemukan data-data yang perlu diproses. Data-data tersebut memiliki pola-pola yang serupa dalam prosesnya, dengan objek yang mungkin berbeda atau berubah-ubah (dinamis). Menurut Silberschatz dkk. (2020) data memiliki beberapa model yang dapat dikategorikan sebagai berikut:

##### a. Model Relasional

Model data yang menggambarkan adanya relasi antar satu *entry* dengan yang lainnya. Setiap *entri* dalam data ini biasanya bersifat unik dan mencirikan setiap data. Model ini biasa memiliki suatu format yang sudah diterapkan dan tidak berubah-ubah.

##### b. Model Relasi Entitas



Model data yang menggunakan kumpulan objek-objek dasar yang menjadi entitas dan bagaimana hubungan antar data-data tersebut.

#### c. Model Data Semi Terstruktur

Model data yang memiliki spesifikasi tersendiri, di mana *entry* yang berada di dalam data dari suatu tipe yang sama kemungkinan memiliki atribut yang berbeda.

#### d. Model Data Berlandaskan Proyek

Biasanya digunakan dalam pemrograman data.

Automasi sendiri merupakan suatu pendekatan dan teknik di mana proses atau sistem dapat bekerja dengan otomatis (tidak dikerjakan secara manual), mengeliminasi tenaga yang diperlukan dalam mencapai tujuan dari proses tersebut (International Society of Automation, 2022). Dapat disimpulkan bahwa automasi merupakan suatu cara yang baik untuk meningkatkan efisiensi kinerja karena tidak membutuhkan banyak tenaga manusia.

Di lain sisi, kehadiran automasi juga menjadi suatu hal yang mengerikan bagi sebagian masyarakat. Dikhawatirkan bahwa automasi dapat mengurangi lapangan pekerjaan (karena diganti oleh automasi yang ada). Hal ini disebut sebagai *automation anxiety*” dalam buku berjudul *“A World Without Work: Technology, Automation, and How We Should Respond”* (Susskind, 2020). Padahal, automasi sendiri dapat menjadi suatu jawaban bagi banyak orang (terutama para profesional). Sebagian besar industri tentunya mendapatkan banyak data yang harus diolah menjadi informasi. Di sinilah industri harus bisa menganalisis data yang ada, menjadi suatu informasi yang dapat digunakan dalam pengambilan keputusan. Di sinilah automasi dibutuhkan, yakni dalam proses data sehingga terjadi proses yang lebih mudah dijalankan dan hasil akurat yang bisa didapat (Bissett, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi undang-undang. IBI KKG (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.



### 2.1.6. Industri Ritel

Industri ritel merupakan salah satu industri terbesar di dunia. Industri ritel adalah tahapan terakhir dalam rantai pemasaran, di mana terjadi kontak langsung antara produk yang dihasilkan dengan konsumen. Proses ritel adalah tahapan final dalam pendistribusian barang (Zentes et al., 2017). Sebagai sebuah industri yang mempertemukan langsung produk dengan konsumen, para pedagang ritel (peritel) harus dapat membangun suasana dan memberikan pengalaman yang baik bagi para konsumen, sehingga terbentuk keinginan bagi para konsumen untuk kembali membeli dari pedagang tersebut (Reyhle & Prescott, 2014).

Industri ritel melibatkan banyak perusahaan yang melakukan pembelian terhadap berbagai produk untuk kembali menjual produk tersebut—tanpa melakukan modifikasi terhadap produk—kepada rumah tangga konsumsi (Zentes et al., 2017). Di masa kini, industri ritel sendiri sudah bertransformasi dan berkembang dengan skala yang lebih besar. Industri ritel yang tadinya bergerak dengan toko-toko fisik yang langsung. Kini, industri ritel semakin memanfaatkan teknologi yang sudah ada. Walaupun sejak dulu, industri ritel sendiri sudah lekat dengan teknologi telekomunikasi, sebagai industri yang bergerak dengan cepat mengikuti kebutuhan konsumen, maka ritel perlahan-lahan bertransformasi dengan memanfaatkan teknologi yang ada pada saat ini, seperti misalnya toko-toko non-fisik (Niemeier et al., 2013).

### 2.1.7. Perkembangan Industri

Industri yang merupakan sebuah aspek penting dalam pelengkapan kebutuhan hidup manusia terus menerus mengalami perubahan dan berkembang seiring dengan berjalannya waktu. Sebuah perubahan besar pertama terjadi ketika domestikasi hewan-hewan liar dilakukan, dilanjutkan dengan perubahan-perubahan besar lainnya yang ditandai dengan perubahan cara kerja dengan adanya uap dan mesin (Schwab, 2017).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
Istitit Esnis 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.



Saat ini, manusia sudah menghadapi perubahan besar-besaran dalam industri yang dinamakan Revolusi Industri 4.0. Hal ini terjadi beriringan dengan globalisasi. Globalisasi berarti terjadinya sebuah perubahan revolusioner dalam teknologi informasi dan komunikasi yang telah merubah tatanan politik dan ekonomi global (Khan, 2017). Industri 4.0 sendiri memenuhi konsep yang sangat luas, seperti peningkatan penggunaan mesin dan automasi, digitalisasi, *networking*, serta simplifikasi cara kerja (Cevickan & Ustundag, 2018).

Dengan adanya revolusi industri 4.0, berbagai aspek di dalam industri sendiri ikut berkembang. Salah satunya adalah perubahan dari pemasaran 3.0 menjadi pemasaran 4.0. Pemasaran 4.0 merupakan hasil dari pemasaran 3.0 sendiri menjadi versi yang lebih baru. Pemasaran harus dapat beradaptasi dengan sifat alamiah *customer path* yang berubah-ubah dalam ekonomi digital (Kotler et al., 2019). Pemasaran dalam ekonomi digital tentunya adalah dengan adanya pemasaran digital. Pemasaran digital adalah sebuah konsep yang terus berkembang dan terus mendalami setiap proses dalam organisasi (Kingsnorth, 2019). Pemahaman lain mengartikan pemasaran digital sebagai jantung dari bisnis digital. Pemasaran digital membangun koneksi dan kedekatan dengan konsumen, menambah nilai dari suatu produk, memperluas jaringan distribusi, serta meningkatkan penjualan dengan jaringan media digital (Chaffey & Smith, 2017). Proses ini membuat organisasi bertransformasi ke arah digital. Terdapat tiga konsep objektif dalam pemasaran digital (Charlesworth, 2018):

- 1. Pengembangan merek
- 2. Menghasilkan keuntungan, terdiri dari penjualan langsung dan cara menghasilkan keuntungan
- 3. *Customer*, yang terdiri dari *customer care*, *customer service*, dan *customer support*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
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.



## 2.2. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. – Penelitian Terdahulu

1)	
Peneliti	Arofian Taufi Helmi, Ismiarta Aknuranda, Mochamad Chandra Saputra (2018)
Judul Penelitian	Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan <i>Business Process Improvement (BPI)</i> Pada Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Kasus: Lembaga Bimbingan Belajar Prisma)
Objek yang Diteliti	Proses bisnis yang terjadi pada Lembaga Bimbingan Belajar Prisma
Metode Penelitian	Menggunakan metode kualitatif berupa studi kasus dengan berlandaskan projek yang dijalankan dalam jangka waktu tertentu beserta dengan percobaan dan simulasinya
Hasil Penelitian	a. Adanya empat proses bisnis yang dapat diperbaiki b. Adanya permasalahan yang terdapat pada proses bisnis sehingga dilakukan simulasi untuk perbaikan c. Perbaikan proses bisnis berjalan dengan baik dan mempercepat waktu proses
2)	
Peneliti	Shinta Dewi Larasati, Satrio Agung Wicaksono, Niken Hendrakusma Wardani (2017)
Judul Penelitian	Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Pada Bagian Riset Pemasaran dan Pusat Pelayanan Pelanggan PT. Petrokimia Gresik)
Objek yang Diteliti	Proses bisnis pada bagian riset pemasaran dan pusat pelayanan pelanggan PT Petrokimia Gresik
Metode Penelitian	Menggunakan metode penelitian kualitatif berupa studi kasus yang berlandaskan pada projek yang dijalankan pada periode waktu tertentu, dengan analisis terhadap unsur-unsur yang terdapat pada bagian riset pemasaran dan pusat pelayanan pelanggan
Hasil Penelitian	Penggunaan <i>business process improvement</i> fase <i>organizing for improvement</i> hingga <i>streamlining</i> . Dari implementasi yang sudah dilakukan, terdapat selisih yang menunjukkan peningkatan pada proses bisnis yang dilihat dari lama waktu pengukuran kepuasan pelanggan, di mana proses bisnis rekomendasi lebih efisien dibanding proses bisnis yang sudah ada

© Hak Cipta Milik IBI Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Ditaring 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.



3)	
Peneliti	Budi Wira Bhakti & Shanti Herliani (2018)
Judul Penelitian	<i>Business Process Improvement</i> Pengelolaan Dokumen (Studi Kasus : Unit PBJ DAOP 2, PT. Kereta Api)
Objek yang Diteliti	Proses pengelolaan dokumen yang terjadi pada PT Kereta Api, terkhusus pada Unit BJ DAOP 2
Metode Penelitian	Menggunakan metode penelitian kualitatif berupa <i>project-based analysis</i> dan dengan membuat model serta menjalankan simulasi untuk memperbaiki proses bisnis yang ada
Hasil Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proses bisnis rekomendasi dapat meningkatkan efisiensi pengelolaan dokumen pada PT Kereta Api</li> <li>b. Usulan yang diberikan dapat menunjang proses perbaikan dan pembaruan yang sedang berjalan</li> <li>c. Sistem informasi untuk pengelolaan dokumen dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kecepatan dalam proses berjalan</li> </ul>
4)	
Peneliti	Rissa Affulaila Nurfitriya & Rizki Yudhi Dewantara (2018)
Judul Penelitian	Analisis Proses Bisnis Sistem Informasi Administrasi Skripsi dengan Pendekatan Business Process Improvement (Studi Kasus pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya)
Objek yang Diteliti	Kondisi proses bisnis sistem informasi administrasi skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya (PSIAB FIA UB) yang terjadi saat ini
Metode Penelitian	Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif berupa studi kasus terhadap objek penelitian, dengan menggunakan <i>Business Process Improvement</i> untuk disimulasikan
Hasil Penelitian	Proses administrasi skripsi pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis masih dilakukan secara manual sehingga menemui banyak permasalahan; seperti proses yang masih rumit dan kebutuhan akan ruang penyimpanan yang besar karena berkas masih berbentuk <i>hard copy</i> . Penulis merekomendasikan penggunaan sistem informasi berbasis daring. Hasil dari rekomendasi yang disimulasikan menunjukkan peningkatan efektivitas waktu dan penggunaan SDM dalam proses bisnisnya

1. Ditaring 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.



5)	
Peneliti	Indra Fahrizal, Ismiarta Aknuranda, Nanang Yudi Setiawan (2018)
Judul Penelitian	Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Metode <i>Business Process Improvement (BPI) Framework</i> (Studi Kasus Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu)
Objek yang Diteliti	Proses bisnis pada bidang pengembangan produk pariwisata di Dinas Pariwisata Kota Batu
Metode Penelitian	Metode penelitian dengan pendekatan kualitatif berlandaskan studi kasus pada kondisi yang sebenarnya terjadi dengan melaksanakan <i>project-based research</i> dengan menerapkan <i>business process improvement</i>
Hasil Penelitian	Diperlukan perbaikan pada beberapa aspek proses bisnis yang dimiliki oleh Bidang Pengembangan Produk Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu. Hasil dari simulasi menunjukkan proses bisnis rekomendasi lebih efisien karena waktu penyelesaian yang dibutuhkan lebih singkat apabila dibandingkan dengan waktu penyelesaian proses bisnis yang saat ini berjalan

### 2.3. Kerangka Pemikiran

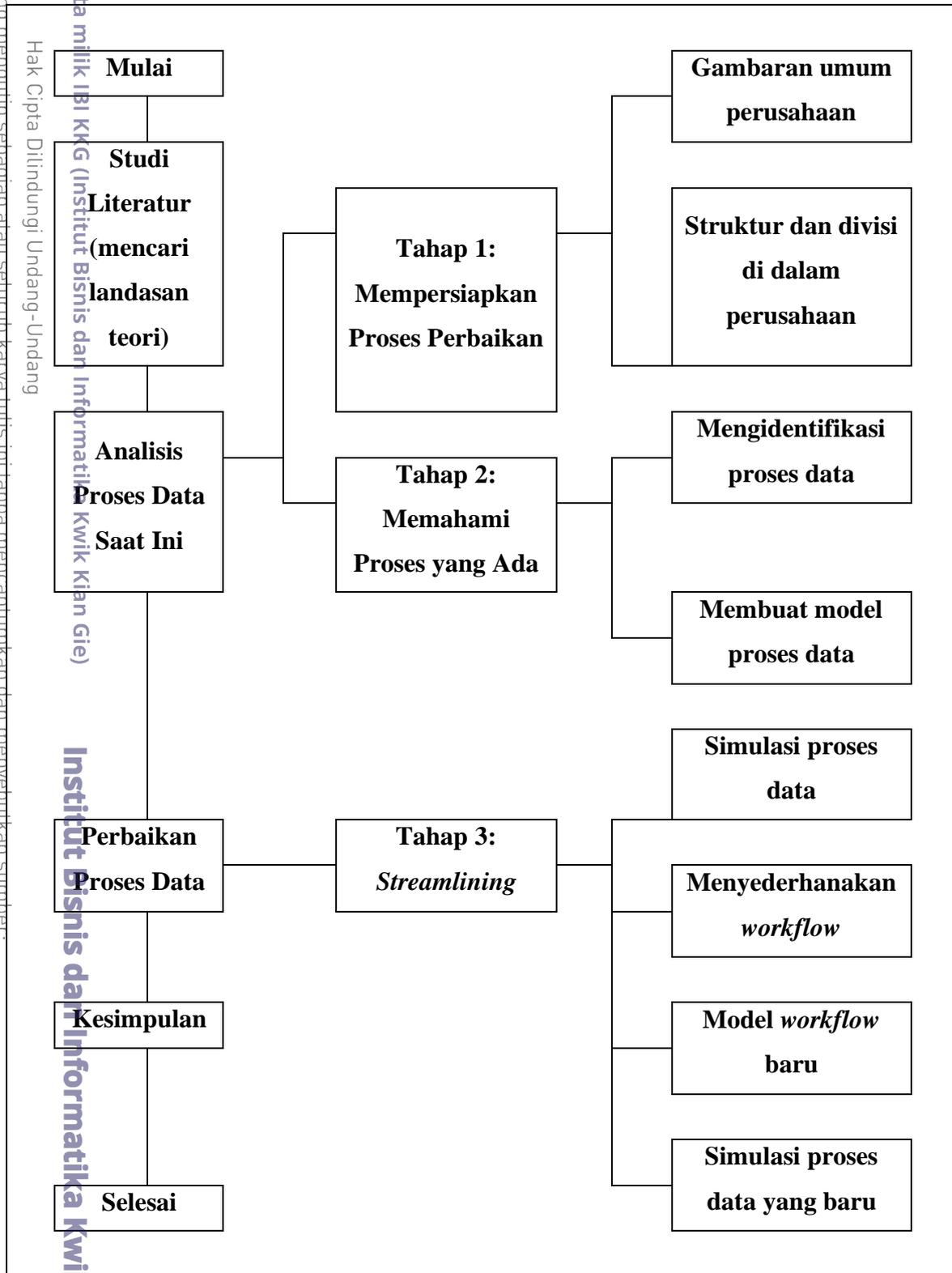
Kerangka pemikiran yang menjadi dasar dalam penelitian ini ialah bagaimana terjadinya proses data administrasi bisnis dalam suatu perusahaan ritel berskala multi-nasional dijalankan oleh SDM yang ada di dalam perusahaan. Pada dasarnya, pengolahan data tentu memiliki landasan fundamental, di mana semua tahapan dalam proses pengolahan dan analisis data harus dipahami oleh administrator yang menjadi penanggung jawab suatu *task* tertentu.

Berdasarkan teori-teori dari para ahli dan penelitian terdahulu, dijabarkan bahwa data memainkan peranan penting di dalam informasi yang digunakan di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Perubahan informasi secara dinamis, terutama dari sisi data administrasi bisnis menjadi hal yang lumrah di dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, penggunaan teknologi menjadi suatu hal yang dapat sangat membantu dalam proses dan analisis data



administrasi bisnis yang nantinya akan menjadi suatu informasi yang disebarakan di dalam perusahaan.

**Gambar 2.2 - Flowchart/ Rangka Alur Pemikiran Penelitian**



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Berdasarkan *flowchart* rangka alur penelitian, dapat dilihat bahwa penelitian ini berjalan secara bertahap, sesuai dengan fase pada *business process improvement* yang sudah dijabarkan dalam subbab sebelumnya. Penelitian ini dimulai dengan studi literatur untuk mencari suatu landasan teori yang kokoh untuk menopang penelitian. Fase ini digambarkan dalam bab kedua, di mana dijabarkan teori-teori yang memiliki keterkaitan dengan penelitian, serta objektif dan dimensi yang dapat menunjang perbaikan dalam proses penelitian.

Penelitian dilanjutkan dengan analisis proses data yang terjadi di dalam perusahaan. Dalam proses ini, terdapat dua fase *business process improvement* yang dijalankan. Tahapan yang pertama ialah fase mempersiapkan proses perbaikan (*organizing for improvement*).

Dalam tahap ini, penulis memulai dengan mengenal perusahaan secara umum. Tahapan ini dilakukan pada awal penelitian penulis, yang sekaligus menjadi awal masa magang penulis pada perusahaan. Penulis secara umum mengidentifikasi jenis perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta filosofi bisnis yang menjadi pilar perusahaan. Hal ini merupakan sesuatu yang penting, mengingat apa yang dilakukan dan dikembangkan dalam perusahaan tentunya harus sesuai dengan visi dan misi perusahaan, serta filosofi bisnis yang dipegang perusahaan.

Selain itu, struktur perusahaan juga diidentifikasi, mulai dari struktur pimpinan, anak perusahaan, hingga divisi-divisi yang ada.

Selanjutnya, penelitian mulai masuk ke dalam tahap kedua, yakni fase untuk memahami proses yang ada (*understanding the process*). Hal ini terjadi beriringan dengan berjalannya periode magang penulis, di mana penulis diberikan *task* untuk memproses dan mengolah data tertentu dalam perusahaan. Pada tahap ini juga, penulis mulai mengerti alur dari proses data administrasi bisnis yang dilakukan dalam perusahaan. Dari situ, dapat dilihat model proses data yang dilakukan di dalam perusahaan. Dalam meneliti, tentunya penulis dapat mencari tahu apabila ada proses-proses yang bisa disederhanakan atau bisa dilakukan

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang. 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.

dengan lebih baik. Di tahap ini juga, penulis dapat membuat identifikasi masalah secara singkat atas proses data yang dilakukan di dalam perusahaan.

Tahap selanjutnya adalah perbaikan proses data yang merupakan tahap terakhir yang digunakan dari metode *business process improvement* di dalam penelitian ini, yakni fase *streamlining*. Fase ini dapat diartikan sebagai sebuah proses untuk mempersingkat proses yang ada dan menyederhanakan sehingga terjadi efisiensi. Tahapan ini diawali dengan simulasi proses data. Tahap simulasi ini dimulai dengan penulis yang mulai melaksanakan magang secara nyata setelah diajarkan mengenai proses data yang ada. Dari sini, proses tersebut menjadi suatu *task* yang dikerjakan penulis selama periode magang berlangsung. Dengan adanya *task* sehari-hari dan proses yang dilakukan secara nyata oleh penulis, penulis dapat memahami secara mendalam mengenai bagaimana proses dilakukan dan diselesaikan. Dari situ juga, penulis dapat mencari alur kerja yang mungkin dirasa lebih nyaman untuk digunakan sehari-hari.

Masih pada fase *streamlining*, dari apa yang sudah didapatkan dari tahapan sebelumnya pada fase *streamlining* ini, penulis dapat membuat model proses bisnis yang baru menggunakan *flowchart* yang sudah disederhanakan. Dalam proses ini, penulis dapat membuat skenario proses yang lebih baik dari apa yang sudah dilakukan dan sudah ada, serta model yang dapat dikembangkan untuk membantu penyederhanaan tersebut. Proses juga dapat dibantu dengan salah satu pendekatan dalam *improvement technique wheel* (roda perbaikan teknis). Model *workflow* yang baru dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan administrator yang menjalankan pekerjaan terkait.

Tahap terakhir pada fase *streamlining* ialah simulasi proses data yang baru. Nantinya, model proses data yang baru dapat disimulasikan dan diuji dengan membandingkan hasil antara cara yang lama dengan cara yang baru tersebut. Tahap ini menjadi tahap final dalam fase *streamlining* untuk memastikan bahwa perbaikan yang dilakukan pada proses yang ada



benar-benar dapat diimplementasikan, tanpa mengurangi keabsahan hasil dan kualitas informasi akhir. Uji coba ini dilakukan dalam jangka waktu tertentu, hingga sudah dapat proses yang dijalankan dengan model *workflow* yang baru ini dapat dipastikan benar-benar sesuai dengan hasil yang diharapkan. Nantinya, implementasi dapat dilakukan seiring dengan keberhasilan hasil simulasi.

Setelah tahapan perbaikan proses data, penelitian masuk ke dalam tahap penarikan kesimpulan. Di dalam penelitian kualitatif, pengambilan kesimpulan termasuk di dalam salah satu tahapan dalam teknik analisis. Pengambilan kesimpulan menjadi tahapan final, di mana hasil dari penelitian dapat dijabarkan secara singkat apabila tujuan penelitian tercapai atau tidak. Dikarenakan penelitian ini dilandaskan atas proyek yang benar-benar dijalankan di dalam perusahaan, pengambilan kesimpulan juga dapat menjelaskan dampak dari implementasi model proses data yang dilakukan di dalam perusahaan. Bagaimana hasil dari implementasi tersebut dapat dijelaskan secara singkat dan dibandingkan dengan proses yang terjadi sebelum adanya model yang baru. Penarikan kesimpulan menjadi tahapan final dalam penelitian ini, sehingga apabila kesimpulan sudah ditarik, maka penelitian ini dapat disebut sudah selesai.

