

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Astra Credit Companies atau yang biasa disingkat ACC merupakan perusahaan pengadaan pembiayaan investasi, modal kerja, dan multiguna untuk mobil dan alat berat, baik dalam kondisi baru ataupun bekas. Skema pembiayaan dapat dilakukan secara konvensional, maupun Syariah. ACC berdiri pada 15 Juli 1982 dengan nama PT. Rahardja Sedaya dalam rangka mendukung proses bisnis otomotif Astra. Saat ini, ACC sudah menjadi perusahaan berskala nasional dan memiliki jaringan luas yang tersebar di 59 kota di seluruh Indonesia dengan 75 kantor cabang dan tersedianya lebih dari 76.000 titik pembayaran [1]. ACC juga mendukung pengguna Android maupun iOS dengan menyediakan aplikasi “ACC.one” yang tersedia di Google Play Store dan App-Store, serta menyediakan variasi pembayaran angsuran kredit yang beragam yaitu melalui Bank Permata, Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, Tokopedia, Kantor Pos, dan juga gerai retail Indomaret dan Alfamart [2].

Kemajuan teknologi dan persaingan bisnis yang bersifat global menuntut perusahaan ACC untuk menawarkan keunggulan kompetitif yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Untuk menghadapi persaingan bisnis tersebut dibutuhkan sistem yang dapat menunjang kinerja dari perusahaan tersebut terutama dalam hal membentuk perusahaan yang memiliki proses bisnis yang efektif, efisien, dan bekerja secara *agile* untuk mendapatkan penilaian yang baik dari pelanggan [3]. Tidak mengherankan peran teknologi menjadi krusial dan investasi wajib untuk meningkatkan kinerja dari perusahaan tersebut.

Saat ini, ACC sedang fokus dalam pengembangan proses otomatisasi sejumlah proses bisnis yang dilakukan di dalam dapur perusahaan. Adapun proses tersebut meliputi pembuatan laporan, pengecekan kualitas kendaraan, pengecekan calon pelanggan yang akan mengajukan kredit, dan lainnya. ACC menyadari adanya kebutuhan dalam rangka meningkatkan produktivitas karyawan yang ada

tanpa mengurangi kualitas produk dan layanan yang ditawarkan terhadap konsumen. Adapun pekerjaan yang akan dilakukan oleh karyawan menuntut tingkat ketelitian yang baik, karena karyawan diharuskan melakukan pekerjaan yang berulang dan pengelolaan kuantitas data yang harus diolah sangat besar. Hal ini tentunya akan berisiko merugikan perusahaan, jika karyawan melakukan kesalahan saat melakukan *penginputan* data.

Alur proses kerja *Endorsement* Polis ACC saat ini adalah tim *Finance* ACC akan menerima *reschedule* kontrak kepada pihak cabang ACC, kemudian untuk mengelola data yang akan disampaikan kepada kedua perusahaan ABDA dan Asuransi Ramayana, tim *Finance* ACC membutuhkan estimasi waktu sebesar 15 menit per data, kemudian volume data yang dikerjakan selama 1 bulan adalah rata-rata 20 data, sehingga total seluruh pengajuan polis dalam jangka waktu 1 bulan akan memakan waktu sekitar 300 menit untuk menyusun *report* tersebut. Namun, dalam penerapannya pernah terjadi beberapa kali *report* ulang karena pengelolaan data yang kurang tepat, sehingga menimbulkan kebingungan di pihak asuransi dan membuat proses *reporting* menjadi kurang efisien. Selain itu *Service Level Agreement* (SLA) yang dijanjikan pihak ACC adalah H+1 setelah mendapatkan email balasan dari pihak asuransi, sehingga akan memaksa karyawan yang menangani untuk melakukan kerja lebih dan pihak ACC harus membayar biaya honorer sebagai konsekuensi karyawan yang menambah jam kerja.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat disimpulkan permasalahan yang dihadapi perusahaan Astra Credit Companies (ACC) adalah proses bisnis pengajuan asuransi dan penerimaan asuransi baru yang sudah diproses masih belum berjalan secara efektif dan efisien, hal ini disebabkan oleh tidak ada sumber daya manusia khusus yang menangani proses bisnis tersebut. Selain itu ACC juga harus membayar upah lebih untuk karyawan yang melakukan lembur untuk memproses polis yang sudah diajukan oleh *customer*.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis akan mengangkat permasalahan nyata yang terjadi di perusahaan ACC yang bermitra dengan perusahaan asuransi. Maka dirumuskan permasalahan tersebut ke dalam poin:

“Bagaimana penerapan dan sistem kerja *Robotic Process Automation* dengan menggunakan *software* UiPath?”.

1.4. Tujuan

Tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah melakukan otomatisasi terhadap sistem *reporting* data peserta asuransi karyawan yang ada di dalam perusahaan ACC, sehingga proses yang ada menjadi lebih efisien dari segi waktu. Selain itu otomatisasi dapat meminimalisir kemungkinan adanya kerugian yang terjadi ketika karyawan ACC melakukan kesalahan dalam *penginputan* data.

1.5. Batasan Masalah

Dalam melakukan penelitian, tentunya dibutuhkan batasan-batasan untuk membatasi lingkup pembahasan dan permasalahan yang diteliti. Sehingga poin utama dari tujuan permasalahan yang ingin diselesaikan tidak melebar dan tepat sasaran. Berikut batasan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini.

1. Penelitian dan penyelesaian studi kasus ACC ini menerapkan prinsip *robotic process automation* (RPA) dengan menggunakan *software* UiPath.
2. Lingkup penelitian yang dilaksanakan adalah otomatisasi proses bisnis di perusahaan berdasarkan permasalahan yang terjadi di perusahaan Astra Credit Company.

1.6. Manfaat Penelitian

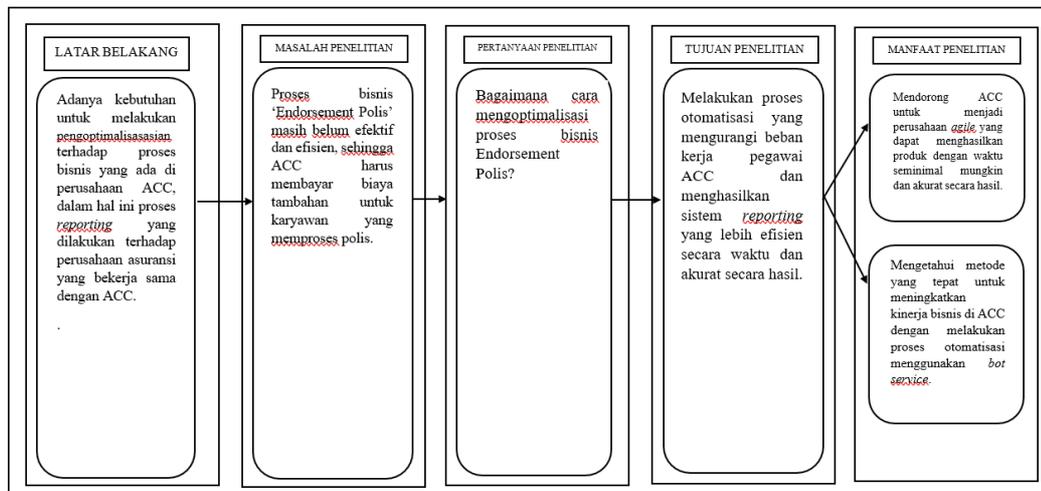
Penulis berharap bahwa penelitian yang dilakukan dengan studi kasus di perusahaan Astra Credit Companies memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Mendorong ACC untuk menjadi perusahaan *agile* yang dapat menghasilkan produk dengan waktu seminimal mungkin dan akurat secara hasil.

- Mengetahui metode yang tepat untuk meningkatkan kinerja bisnis di ACC dengan melakukan proses otomatisasi menggunakan *bot service*.

1.7. Bagan Keterkaitan

Untuk mempermudah korelasi antara latar belakang, masalah penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian, penulis melampirkan bagan keterkaitan yang terlihat pada gambar 1.7.1 sebagai berikut.



Gambar 1.7.1. Bagan Keterkaitan