

BAB 1

PENDAHULUAN

Bab 1 menjelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan batasan masalah.

1.1. Latar Belakang

Saat ini lingkungan bisnis berubah dengan sangat cepat (Adesola & Baines, 2005). Oleh karena itu, setiap perusahaan juga harus merespons perubahan tersebut (Seethamraju & Marjanovic, 2009); (Zellner, 2011). Karena perkembangan ini, perusahaan harus mengantisipasi dengan mengevaluasi proses bisnis (BP). Perusahaan juga perlu (Ingvaldsen dkk., 2005); (Weiss dkk., 2016); (Natarajan, 2005) menganalisis dan meningkatkan BP-nya jika manajemen tidak puas dengan kondisi saat ini. *Business Process Management* (BPM) memiliki siklus hidup mulai dari identifikasi proses, analisis proses, desain ulang proses, implementasi proses, pemantauan dan pengendalian proses (Dumas dkk., 2013). Biasanya perusahaan melakukan analisis proses bisnis sebagai dasar untuk perbaikan proses bisnis (Pustulka & Hanne, 2021).

Dalam BPM, hubungan antar proses digambarkan secara visual dalam bentuk *business process (BP) mapping* (Siha & Saad, 2008). Oleh karena itu, tentunya sebelum dapat dilakukan pemetaan proses bisnis dan analisis proses bisnis lebih lanjut, perusahaan harus terlebih dahulu mengidentifikasi proses-proses yang ada. Menurut (Soare, 2012), proses dapat didefinisikan sebagai kegiatan yang berkontribusi untuk mengubah input menjadi output. Selain itu, proses juga dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang harus dijelaskan karena memberikan nilai kepada konsumen (Trkman, 2010). Pemetaan proses bisnis merupakan salah satu tahapan metodologi *Business Process Improvement*. Menurut (Gilberto, 1993); (Fisher, 1996); (Motwani dkk., 1998); (Lee & Chuah, 2001), pemetaan proses bisnis termasuk dalam tahap inisialisasi. Menurut (Gilberto, 1993); (Fisher, 1996), identifikasi proses dapat dilakukan dengan 1) mengamati proses yang sedang berjalan secara real-time; 2) memantau proses saat ini dan mendokumentasikannya atau dengan 3) wawancara dengan pemilik proses dan manajemen (Gilberto, 1993); (Islam & Ahmed, 2012). Selain itu, (Van der Aalst & Weijters, 2004) menggunakan pendekatan *process mining* untuk mengidentifikasi proses.

Proses penambangan dapat dilakukan pada perusahaan yang telah menerapkan sistem informasi berbasis komputer. Identifikasi proses dilakukan dengan *event logs*. Namun, menurut (Pustulka & Hanne, 2021), sering ditemukan bahwa perusahaan semacam itu tidak mendokumentasikan prosesnya dan tidak memiliki *log* semacam itu. Oleh karena itu, dokumentasi proses dilakukan secara manual. (Ingvaldsen dkk., 2005) melakukan pemetaan proses bisnis untuk mengintegrasikan dokumen formal yang ada di perusahaan. Salah satu contoh dokumen formal yang ada di perusahaan adalah dokumen *job description*.

Pada sebuah organisasi formal secara umum terdiri atas beberapa divisi, di mana setiap divisi terdapat tugas dan tanggung jawab yang harus dikerjakan oleh seluruh pekerja di masing-masing divisi. Beragamnya tugas dan tanggung jawab tersebut akan susah untuk dilakukan oleh pekerja apabila hanya disampaikan secara verbal. Untuk mengatasi hal tersebut, maka dibutuhkan sebuah dokumen tertulis yang mengatur seluruh tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh pekerja untuk setiap divisi. Dokumen tertulis tersebut disebut dokumen *job description*.

Pada proses identifikasi proses bisnis dengan menggunakan *job description*, terdapat begitu banyak data yang harus diidentifikasi. Sehingga untuk mempermudah aktivitas tersebut, identifikasi proses bisnis dapat dilakukan dengan menggunakan *text mining*. *Text mining* adalah sebuah proses untuk mencari kata-kata yang mampu mewakili keseluruhan dari isi dokumen sehingga dengan kata-kata yang sudah ditemukan tersebut, dapat dilakukan proses analisis untuk mencari keterkaitan antar dokumen (Putri & Setiadi, 2014).

Untuk mempermudah melakukan *Business Process Mapping* yang didukung dengan *text mining*, diperlukan adanya susunan kalimat yang tepat supaya proses penambangan kata lebih mudah dilakukan dan hasilnya lebih mudah dipetakan, yaitu terdiri dari aktor yang melakukan aktivitas, aktivitas yang dilakukan, dokumen yang dikerjakan dan juga aliran dokumen antar aktivitas. Namun, sejauh ini belum ditemukan adanya penelitian yang membahas tentang perancangan dokumen *job description* yang dapat mendukung proses *text mining*. Kebanyakan dokumen *job description* hanya memuat aktor yang melakukan aktivitas dan juga aktivitas yang dilakukan. Aliran dokumen antara aktivitas belum ditemukan.

Penelitian pada tesis ini bertujuan untuk mengisi gap pada penelitian mengenai perancangan dokumen *job description* yang dapat mendukung identifikasi proses

pada BPI. Hal ini bermanfaat, terutama untuk situasi ketika perusahaan tidak memiliki *process log*. Penelitian dilakukan dengan melibatkan analisis pada 37 dokumen *job description* dari beberapa perusahaan sebagai dasar untuk melakukan evaluasi dokumen *job description* yang ada sekarang, sebagai salah satu pertimbangan untuk melakukan perancangan ulang dokumen *job description* yang mendukung pada BPM.

1.2. Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana melakukan pengembangan kerangka untuk identifikasi aktivitas proses bisnis dengan menggunakan *text mining* pada dokumen *job description*
- b. Bagaimana usulan rancangan *job description* yang tepat untuk mendukung identifikasi proses pada BPM berbasis *text mining*.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan suatu kerangka untuk mengidentifikasi aktivitas proses bisnis pada dokumen *job description* dan mengusulkan dokumen rancangan *job description* yang mampu mendukung proses pada BPI dengan menggunakan *text mining*.

1.4. Batasan Masalah

Beberapa batasan yang ada pada penelitian ini yaitu:

- a. Dokumen *Job description* yang dibutuhkan untuk penelitian pada setiap perusahaan adalah 1 *sample* untuk posisi yang sudah ditentukan.
- b. Posisi yang dianalisis dalam penelitian ini dikelompokkan berdasarkan kelompok divisi yaitu yaitu Produksi, Gudang, Sumber Daya Manusia, Akunting, Administrasi, Marketing, Desain.