

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Proses Bisnis pada jumlah transaksi suatu perusahaan meningkat seiring berjalannya waktu. Dalam hal ini, suatu organisasi tidak bisa hanya mengandalkan pemrosesan transaksi konvensional. Oleh karena itu, agar dapat bekerja dengan baik, organisasi harus mengembangkan setiap proses bisnis. Oleh karena itu, perusahaan harus mengembangkan pemodelan proses bisnis dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Memahami pentingnya penggunaan aktivitas bisnis dan data secara efektif untuk membantu pencapaian tujuan bisnis [2].

Industri perbankan syariah di Indonesia mencatat sejarah baru dengan berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, dunia perbankan syariah di Indonesia menorehkan sejarah baru. BSI merupakan bank yang lahir dari konsolidasi antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Keberadaan Bank BSI Tbk juga dapat menjadi representasi wajah perbankan syariah Indonesia yang kontemporer, menyeluruh, dan penuh kebajikan (Rahmatan Lil'Aalamiin) [3]. Namun setiap nasabah suatu bank mengharapkan tingkat pelayanan yang setinggi-tingginya dari bank dan nasabah *customer relationship*. Namun kenyataannya berbanding terbalik dengan harapan masing-masing nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Efisiensi dan efektivitas dalam operasional salah satu faktor yang menentukan

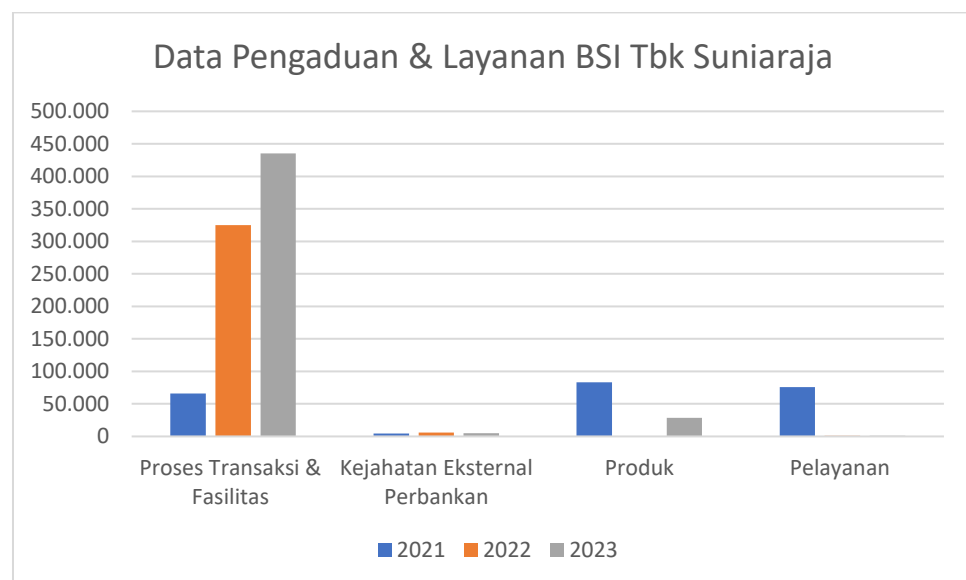
keberhasilan sebuah bank. Dalam pelayanan transaksi dan kegiatan operasional yang optimal tidak hanya meningkatkan kepuasan untuk nasabah tetapi juga dapat meningkatkan produktivitas dan profitabilitas pada sebuah bank.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti masih menemukan beberapa kendala seperti penggunaan teknologi yang terkadang belum optimal, ketidaklarasan antara proses manual dan otomatisasi pada proses percepatan pelayanan kegiatan transaksi dengan nasabah yang menyebabkan antara lain hambatan waktu antrian, kesalahan dalam penginputan. Dengan beberapa kendala meliputi proses kegiatan transaksi & fasilitas, pemanfaatan sumber daya, kejahatan eksternal perbankan, dan produk. Oleh karena itu, dengan dilakukan analisis dan evaluasi untuk mengidentifikasi setiap proses bisnis yang ada dalam kegiatan proses bisnis dengan dapat dilihat pada tabel 1.1 data pengaduan & layanan berikut.

Tabel 1. 1 Pengaduan & Layanan BSI Tbk Suniaraja

Data Pengaduan & Layanan			
Tahun	2021	2022	2023
Proses Transaksi & Fasilitas	66.153	325.000	435.122
Kejahatan Eksternal Perbankan	4.613	5.988	5.150
Produk	83.052	38.56	28.461
Pelayanan	76.042	846	1.118

Dimana sebagai aktivitas utama dalam mendukung transaksi keuangan serta pada kegiatan operasional pun masih bermasalah seperti pada proses transaksi hingga layanan *teller close* memerlukan waktu antrian yang cukup lama. Selain itu dalam proses bisnis yang sedang berjalan dalam hal ini peningkatan pada setiap proses bisnis dan infrastruktur teknologi informasi menjadi acuan terutama meningkatkan kualitas produk dan proses percepatan pelayanan dengan nasabah.



Gambar 1. 1 Data Pengaduan & Layanan BSI Tbk Suniaraja

Optimalisasi proses bisnis dapat melakukan pemetaan dengan proses bisnis secara komprehensif. Memungkinkan untuk mengidentifikasi setiap analisis proses bisnis yang tidak efisien, serta meningkatkan kebutuhan baik dari sisi bisnis, aplikasi, hingga sumber daya manusia. Analisis proses bisnis melibatkan pemetaan proses dimana terdapat subproses hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan [2].

Dalam melakukan sebuah perbaikan pemodelan proses bisnis akan mengetahui gambaran secara keseluruhan dengan *stakeholder* terkait yang berjalan saat ini serta menggunakan metode business process improvement atau BPI yang dimana salah satu metode yang dapat membantu dalam menganalisis dan meningkatkan dalam melaksanakan sebuah proses bisnis.

Dengan menggunakan metode *Value Stream Mapping* yang ada pada *Business Process Improvement* (BPI) dan dibantu dengan menggunakan 12 *tools streamlining* bertujuan untuk mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi dan kualitas pada proses bisnis. Dengan simulasi proses bisnis dapat mencapai peningkatan yang signifikan dalam efisiensi pada kualitas pelayanan dan kepuasan serta mengurangi risiko dan biaya yang terkait dengan adanya perubahan proses bisnis tersebut.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis mengangkat judul **“Analisis dan Strategi *Business Process Improvement* (BPI) menggunakan metode *Value Stream Mapping* pada Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja”** yang dimana dapat menghasilkan analisis dan perbaikan dalam pengembangan dan peningkatan proses bisnis.

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah

Identifikasi dan rumusan masalah yang terdapat pada Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja:

1.2.1 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini penulis telah menguraikan beberapa masalah yang akan menjadi pokok bahasan sebagai berikut:

1. Kebutuhan pada peningkatan proses bisnis terutama pada aktivitas utama dan pendukung seperti setoran tunai, penarikan tunai, pengelola dana, dan pembiayaan kredit yang menyebabkan kurangnya efektifitas dan efisiensi di BSI Tbk Suniaraja.
2. Kendala dalam proses percepatan pelayanan transaksi seperti pelayanan dengan *teller*. Dengan adanya peningkatan jumlah pengaduan layanan terkait proses transaksi, produk dan pelayanan selama periode 2021 – 2023 di BSI Tbk Suniaraja.
3. Ketidakoptimalan penggunaan *website* yang ada saat ini seperti *EXA* sepenuhnya belum berjalan secara optimal dengan baik sehingga terkadang terjadi *inefisiensi* pada data yang mengakibatkan setiap kegiatan transaksional dan operasional terhambat pada Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, rumusan masalah yang dapat dibuat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemodelan pada analisis proses bisnis untuk dapat mendukung percepatan pelayanan dari kegiatan operasional ataupun transaksional serta kebutuhan nasabah di Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja.
2. Bagaimana evaluasi proses bisnis yang ada saat ini khususnya dalam kegiatan transaksi untuk dapat menunjang kegiatan operasional dan transaksional keuangan setiap kebutuhan nasabah seperti penginputan

setoran & penarikan tunai, pembiayaan kredit, saham, emas, giro, dan deposito di Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja.

3. Bagaimana hasil rekomendasi dari analisis perbaikan proses bisnis menggunakan proses bisnis dengan *business process improvement* (BPI) di Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah memberikan gambaran pengetahuan dan pengalaman dalam menganalisis dan pemodelan proses bisnis yang baik terutama Bank BSI Tbk Suniaraja dapat memperbaiki proses bisnis yang sedang dijalankan sehingga dapat merancang proses bisnis yang lebih efektif dan efisien. Dengan menggunakan pemodelan proses bisnis menggunakan *business process improvement* (BPI) yang dimana hasilnya akan menunjang serta mengoptimalkan dalam setiap kegiatan proses bisnis dan proses percepatan pelayanan yang ada pada ruang lingkup di Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan hasil dari latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Memodelkan aktivitas utama dan pendukung proses bisnis yang akan diperbaiki menggunakan tools dalam metode BPI di ruang lingkup Bank BSI Tbk Suniaraja.
2. Mengevaluasi setiap aktivitas proses bisnis saat ini pada ruang lingkup Bank BSI Tbk Suniaraja.
3. Membandingkan setiap hasil simulasi proses bisnis saat ini (*as-is*) perbaikan dan setelah perbaikan rekomendasi (*to-be*), pada Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja.
4. Menganalisis dan perbaikan proses bisnis utama dan pendukung saat ini dengan hasil rekomendasi dalam optimasi target dan realisasi nasabah Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja.
5. Menganalisis dan mengetahui pemodelan dari setiap proses bisnis saat ini dan rekomendasi pada bank BSI Tbk Suniaraja.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini terdapat kegunaan teoritis dan kegunaan praktis adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dengan diharapkan dengan adanya penelitian ini untuk menambah kajian teoritis dan dapat melengkapi keilmuan berdasarkan teori dan aplikasi yang diperoleh dari sistem informasi. Dengan menggunakan metode BPI ini untuk dapat mengurangi biaya, memastikan kepatuhan,

meningkatkan efisiensi, meningkatkan kualitas layanan, dan mendorong kegiatan operasional dan transaksional di Bank BSI Tbk Suniaraja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang analisis pemodelan proses bisnis dengan *Business Process Improvement* dan bagaimana teori tersebut dipelajari dan dapat diterapkan. Selain itu, dapat memberikan wawasan praktis tentang sistem informasi yang mendalam tentang bagaimana teori tersebut berfungsi dalam aktivitas proses bisnis di Bank BSI Tbk Suniaraja.

b. Bagi Universitas

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat memperbarui dan memperkaya kurikulum melalui studi kasus nyata dari proyek menggunakan *framework Business Process Improvement* serta memberikan pengalaman dalam mempelajari lebih lanjut yang lebih relevan dan praktis bagi mahasiswa.

c. Bagi Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja

Diharapkan bahwa penelitian untuk Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja menggunakan *Business Process Improvement* lebih efektif dalam mengidentifikasi masalah yang dapat menjadi acuan dalam mengevaluasi perbaikan proses bisnis, meningkatkan kemampuan dan beradaptasi terhadap perubahan pangsa bisnis serta perkembangan teknologi informasi yang cepat.

1.5 Batasan Masalah

Mengingat jumlah informasi yang begitu banyak yang disajikan. Perlu adanya batasan masalah yang terarah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan dalam pemodelan proses bisnis yang digunakan menggunakan *Framework Business Process Improvement (BPI)* meliputi *Organizing for Improvement, Understanding the process, Streamlining*. Tidak mencakup pada *fase measurements and controls, dan continuous improvement*.
2. Dikarenakan dalam penelitian ini hanya menganalisis dan perbaikan pada aktivitas proses bisnis yang sedang berjalan saat ini, dan juga tidak sampai fase mengontrol secara berkala dan perbaikan proses bisnis berkelanjutan.
3. Adapun ruang lingkup dalam kegiatan ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Tbk Suniaraja, Bandung, Jawa Barat.
4. Dalam setiap perbaikan proses bisnis hanya dilakukan yang memiliki nilai faktor terbesar saat dilakukan pemilihan proses bisnis yang akan dianalisis.
5. Simulasi proses bisnis dilakukan hanya 3 level antara lain *process validation, time analysis, dan resource analysis* dengan tanpa menggunakan perhitungan biaya.
6. Pemodelan proses bisnis berfokus pada pemilihan aktivitas proses bisnis utama dan pendukung pada ruang lingkup BSI Tbk Suniaraja.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memahami rincian lebih dalam dari laporan ini, maka penulis telah membuat sistematika penulisan yang terbagi dalam lima bab sebagai berikut:

1. BAB 1 PENDAHULUAN

Dengan rincian berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan maksud penelitian, kegunaan penelitian, batasan masalah, lokasi dan waktu penelitian serta sistematika penulisan

2. BAB 2 LANDASAN TEORI

Dengan rincian berisi tentang penelitian terdahulu yang berisikan tentang dasar teori yang digunakan dan kemudian membahas dan cara mengaplikasikan teori untuk dapat memperjelas topik penelitian yang diangkat pada penyusunan laporan skripsi ini.

3. BAB 3 METODE PENELITIAN

Dengan rincian berisi tentang objek dan metode yang digunakan selama penelitian terdiri dari sejarah singkat perusahaan. Visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, deskripsi tugas serta tahapan penelitian.

4. BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan rincian berisi tentang penjelasan mengenai perencanaan, pemodelan bisnis serta peningkatan dari hasil analisis yang sedang berjalan dan pembahasan analisis dan evaluasi pada proses bisnis perusahaan.

5. BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan rincian berisi tentang kesimpulan dan saran yang telah dianalisis serta di evaluasi dan telah diuraikan kesimpulan pembuatan dari skripsi ini.