

# **ANALISIS *BUSINESS PROCESS REENGINEERING* UNTUK MENGEVALUASI, MEREKAYASA ULANG, DAN MEMPERBAIKI MONITORING KONTRAK PADA PT PLN (PERSERO) DIST. JATIM AREA MALANG.**

**Ni Luh Wisayani**

**Kertahadi**

**Riyadi**

Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

Malang

E-mail : [wisayaniniluh@gmail.com](mailto:wisayaniniluh@gmail.com)

## ***Abstrak***

*Tujuan penelitian ini adalah mengetahui prosedur dalam proses bisnis monitoring kontrak yang sedang berlangsung pada PT PLN (persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang, mengidentifikasi penyebab proses bisnis monitoring kontrak kurang efisien, serta membuat rancangan usulan proses bisnis Monitoring Kontrak berdasarkan analisis dengan metode Business Process Reengineering (BPR). Banyaknya kontrak antara PT PLN dengan vendor membutuhkan proses bisnis yang efisien agar kontrak dapat terselesaikan tepat waktu. Saat ini proses bisnis monitoring kontrak masih kurang efisien karena banyak proses yang masih dilakukan secara manual dan berulang-ulang. Dengan menggunakan metode BPR, penulis dapat mengetahui penyebab kurangnya efisiensi pada proses bisnis monitoring kontrak. Hasil dari penelitian ini adalah rekomendasi rancangan proses bisnis monitoring kontrak baru dengan solusi yang diusulkan, antara lain menggunakan Sistem Monitoring Kontrak yang terintegrasi antar divisi, perampingan proses dengan menghilangkan proses-proses NVA dan penyederhanaan waktu untuk proses BVA. Rancangan proses baru dapat menunjukkan penghematan waktu pada proses bisnis monitoring kontrak sebanyak 31,39% - 44,51%.*

**Kata Kunci : Proses Bisnis, Monitoring Kontrak, BPR.**

## ***Abstract***

*The purpose of this study was to determine the procedures of monitoring contract business process ongoing at PT PLN (Persero) East Java Distribution Malang Area, to identify the causes of monitoring contract business processes less efficient, and the proposed draft Monitoring Contract business processes based on analysis of Business Process Reengineering (BPR) method. There are many contract between PT PLN with the vendor requires efficient business processes so that the contract can be completed on time. Nowadays business process monitoring contract is less efficient because many processes are still done manually and repeatedly. By using the BPR method, the authors could find out the cause of the lack of efficiency in the monitoring contract business process. The results of this research are the design recommendations of new monitoring contract business process with the proposed solution, there are uses integrated Monitoring System Contract between divisions, streamlining the process with disappearing NVA processes and simplification of the process time for BVA. The design of the new process can show time savings in monitoring contract business process as much as 31.39% - 44.51%.*

**Keywords: Business Process, Monitoring Contract, BPR.**

## **1. PENDAHULUAN**

Sistem Teknologi Informasi saat ini juga disebut sebagai pemampu (*enabler*) yaitu Sistem yang mampu membuat suatu perusahaan mencapai keunggulan kompetitifnya misalnya

dengan cara melakukan perubahan-perubahan di suatu perusahaan. Pearlson dan Saunders (2004) dalam Jogiyanto (2006:217). Salah satu bentuk perubahan dalam perusahaan adalah perubahan pada proses bisnisnya. Keuntungan kompetitif dapat diperoleh baik dengan cara memperbaiki

proses kerja yang ada pada suatu perusahaan secara bertahap (*Incremental Improvement*) maupun dengan perubahan radikal. (Jogiyanto, 2006:218)

PT PLN Area Malang merupakan BUMN berbentuk Perusahaan Perseroan (persero) yang berkewajiban untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dengan tetap memperhatikan tujuan perusahaan yaitu menghasilkan keuntungan sesuai dengan Undang-undang No. 19/2000. Oleh karena itu, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur juga menggunakan Teknologi Informasi sebagai pemampu (*enabler*) untuk meningkatkan kemampuan kompetitifnya

Produk Layanan yaitu Pasang Baru (PB), Perubahan Daya (PD), Pelayanan Teknik, dan *Call Centre* 123, tergabung dalam proses Kontrak Pekerjaan. Kontrak Pekerjaan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pelanggan kepada perusahaan dalam meminta penambahan daya ataupun pasang baru melalui call center 123 atau melalui website [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id). Dalam pelaksanaannya, PT PLN (Persero) Area Malang memiliki aktivitas yaitu Proses Bisnis Monitoring Kontrak. Proses Bisnis Monitoring Kontrak adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai dalam memonitoring anggaran perusahaan yang berupa investasi dan operasi untuk pasang baru, tambah daya ataupun pemeliharaan materi yang terkait dengan investasi perusahaan.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Irsyam Asri Putra S.SI, Prosedur dalam Proses Bisnis Monitoring Kontrak masih dilakukan secara manual, dengan sistem yang terpisah di tiap divisi yang terlibat dan menggunakan dokumen yang dicetak (*paperbased process*). Hal ini menyebabkan kegiatan Monitoring Kontrak tidak efisien, memakan waktu yang cukup lama karena timbul waktu tunggu (*delay time*).

Untuk meningkatkan efisiensi proses tersebut maka perlu dilakukan Rekayasa Ulang (*Reengineering*) dengan menerapkan metode rekayasa ulang proses bisnis (*Business Process Reengineering*) atau BPR. Metode BPR adalah suatu teknik manajemen perubahan terhadap proses bisnis yang sedang berlangsung untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta pelayanan dari proses bisnis tersebut. Menurut Hammer & Champy (1993:3) Rekayasa Ulang Proses Bisnis memerlukan penghentian pemikiran lama (*discontinuous thinking*) dengan cara

mengidentifikasi dan kemudian membuang aturan-aturan dan asumsi asumsi dasar yang telah usang yang mendasari proses bisnis tersebut.

Alasan penulis menggunakan metode BPR, diharapkan BPR ini dapat menghasilkan rancangan proses bisnis yang baru dan membawa dampak positif yang cukup besar bagi kegiatan Monitoring Kontrak pada PT PLN (Persero) Area Malang. Yang menjadi sasaran utama Rekayasa Ulang adalah Proses Bisnis Monitoring Kontrak pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa timur Area malang.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2006), “ Sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan”, sedangkan definisi informasi menurut McLeod (2009), “ Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang memiliki arti bagi si penerima.”. Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem yang merupakan kumpulan dari sub sub sistem yang saling berhubungan dan bertujuan untuk mengolah data serta menghasilkan informasi yang bermanfaat.

### 2.2 Teknologi Informasi

Menurut McKeown dalam buku M. Suyanto (2005:10), “ teknologi Informasi adalah teknologi yang merujuk pada seluruh bentuk teknologi yang digunakan untuk menciptakan, menyimpan, mengubah serta menggunakan informasi dalam segala bentuk.”. Komponen Teknologi Informasi menurut Laudon (2005:18):

- a. Perangkat Keras Komputer
- b. Perangkat Lunak Komputer.
- c. Teknologi Penyimpanan
- d. Teknologi Komunikasi Jaringan
- e. Infrastruktur Teknologi Informasi.

### 2.3 Manajemen Strategik

Dess & Lumpkin (2003) mendefinisikan Manajemen Strategik sebagai, “ Aktivitas-aktivitas yang terdiri dari analisis, keputusan, dan tindakan- tindakan suatu perusahaan untuk menciptakan, melakukan, dan memelihara keuntungan-keuntungan kompetitif.”.

Beberapa model peneran strategi dengan menggunakan STI antara lain (Jogiyanto,2006):

1. Model Tekanan-Tekanan Kompetisi
2. Model Rantai Nilai
3. Model Lima Tahapan Porter dan Millar
4. Model Siklus Sumber Daya Konsumen

5. Model Manfaat
6. Model Kekuatan Menawar dan Efisiensi Kompetisi
7. Model Kerjasama Morton
8. Model Kerjasama Struktur Industri
9. Penghasil Opsi Strategik Wiseman
10. Prosedur Penghasil Strategi Kompetitif.
11. Model Rekayasa Bisnis (BPR)

#### 2.4 Konsep Analisis

analisis adalah suatu kegiatan berfikir untuk menjabarkan sebuah permasalahan yang menyeluruh menjadi beberapa komponen untuk mengenal kriteria komponen, hubungan antar komponen dan fungsi masing-masing komponen tersebut dalam satu keseluruhan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia disebutkan bahwa, "Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan." (Ahira, 2013)

#### 2.5 Model Rekayasa Bisnis

##### 2.5.1 Konsep Proses Bisnis

Sebuah Proses dapat didefinisikan sebagai suatu set pekerjaan yang berurutan, menambah nilai (*value-added*) yang menggunakan sumber daya perusahaan untuk menghasilkan suatu produk atau mencapai suatu hasil (Paul Harmon, 2003). Sedangkan Bisnis merupakan sekumpulan aktivitas yang dilakukan untuk menciptakan dengan cara mengembangkan dan mentransformasikan berbagai sumber daya menjadi barang atau jasa yang diinginkan konsumen (Glos, Steade, dan Lowry, 1996).

Magal & Word (2009:6) menyatakan bahwa suatu organisasi memiliki 3 proses bisnis utama, yaitu proses pengadaan (*procurement process*), proses produksi (*production process*), dan proses pemenuhan/ penyelesaian (*fulfillment process*).

##### 2.5.2 Delay Time dalam Proses Bisnis

Suatu organisasi harus memiliki hubungan koordinasi yang baik antar struktur fungsionalnya. Magal & Word (2009:11-12) menjelaskan bahwa salah satu konsekuensi adanya koordinasi yang buruk antar departemen adalah penundaan (*delays*) yang disebabkan oleh waktu yang dibutuhkan untuk mengkomunikasikan informasi antara berbagai bagian dari suatu proses. Biasanya penundaan waktu terjadi ketika suatu organisasi menggunakan *paper-based process* atau *functional information system*.

##### 2.5.3 Rekayasa Ulang Proses Bisnis

Hammer dan Champy (1993) mengatakan bahwa "*Business Process Reengineering* adalah pemikiran Ulang yang mendasar dan rancangan ulang yang radikal dari suatu proses bisnis untuk mencapai perbaikan yang dramatis. Dengan mengukur kinerja saat ini melalui elemen-elemen biaya, kualitas, pelayanan, dan kecepatan". Definisi BPR menekankan pada perancangan ulang suatu proses bisnis yang menantang praktik yang tengah berjalan dan bertujuan menghasilkan perbaikan atau peningkatan kinerja dalam proses bisnis yang signifikan

##### 2.5.4 Teknis Pelaksanaan BPR

Terdapat dua pendekatan utama dalam merancang suatu proses bisnis, yaitu pendekatan perancangan ulang secara sistematis (*systematic redesign*) dan dengan pendekatan "kertas kosong" (*clean sheet*)

##### 2.5.5 Tahapan-tahapan Rekayasa Ulang

Tahapan Rekayasa Ulang yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Memahami proses yang berlangsung
- b. Mengidentifikasi titik lemah pada proses yang ada
- c. Menyelidiki alternative rancangan ulang
- d. Mencari peluang pemakaian TI.
- e. Membuat model proses baru yang efisien.

##### 2.5.6 Karakteristik Rekayasa Proses Bisnis

Karakteristik BPR menurut Hammer & Champy (1993):

- a. BPR dilakukan dengan menggabung beberapa pekerjaan menjadi satu
- b. Karyawan-karyawan diberi wewenang untuk mengambil keputusan
- c. Tahapan BPR dilakukan dengan urutan semestinya, tetapi beberapa pendapat dilakukan bersamaan
- d. Proses-proses mempunyai versi berganda
- e. Pekerjaan-pekerjaan dapat dilakukan di tempat-tempat yang dipandang beralasan
- f. Pengendalian dan pengecekan dan pekerjaan-pekerjaan tambahan lainnya yang tidak memberikan nilai tambah diminimalkan
- g. Rekonsiliasi diminimalkan
- h. Suatu titik kontak tunggal disediakan untuk pelanggan
- i. Gabungan operasi terpusat dan terdesentralisasi digunakan

##### 2.5.7 Pemetaan Proses

Langkah pemetaan proses menurut Soliman (1998):

- a. Identifikasi produk dan layanan dan proses-proses lain yang berhubungan. Titik awal

dan akhir dari proses-proses ini diidentifikasi pada tahap ini.

- b. Pengumpulan dan persiapan
- c. Mengubah data menjadi gambaran visual untuk mengidentifikasi *bottleneck*, aktivitas yang sia-sia, *delay*, dan pengulangan proses.

### 2.5.8 Sasaran Pemetaan Proses

Sasaran dari kegiatan Pemetaan Proses adalah untuk memahami segala bagian atau dimensi dari suatu Proses Bisnis yang tengah berjalan. Untuk memahami suatu proses bisnis. Setelah proses bisnis tersebut dilakukan pemetaan dengan *flowchart*, selanjutnya akan dilakukan penilaian proses *Real Value Added (RVA)*, *Business Value Added (BVA)* dan *Non Value Added (NVA)*.

### 2.5.9 Dokumentasi Proses.

Untuk mendokumentasikan proses bisnis monitoring kontrak yang sedang berjalan, digunakan *cross-functional flowchart*. *Cross-functional flowchart* adalah flowchart yang memberikan informasi *siapa* yang melakukan aktivitas dan di bagian *apa* dia berada.

## 2.6 Konsep Monitoring Kontrak

Monitoring adalah kegiatan-kegiatan atau proses terintegrasi yang memiliki fungsi kontrol sistem terhadap aktivitas subsistem- subsistem dan sebagai pertanggung jawaban atas kegiatan subsistem terhadap keseluruhan sistem. Proses Monitoring erat hubungannya dengan *Enterprise System (ES)*. Menurut Simha & Jeffrey (2009) Monitoring memiliki peran dalam *Procurement Process* (Proses Pengadaan), *Fulfillment Process* (Proses Pemenuhan), dan *Production Process* (Proses Produksi).

Sedangkan definisi Kontrak menurut Frans Satriyo Wicaksono, SH, (2008:1), "Kontrak adalah kesepakatan antara dua atau lebih tentang sesuatu hal yang mengakibatkan salah satu pihak mempunyai kewajiban terhadap yang lain dan salah satu pihak mempunyai hak terhadap yang lain."

## 3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif, dimana penelitian kualitatif akan mendeskripsikan apa saja yang didapat oleh peneliti di lapangan. Creswell (2008) dalam Semiawan (2010:7) Metode penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala sentral. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus.

Menurut Ghony & Almanshur (2012:61-62) studi kasus merupakan penelitian tentang suatu "kesatuan sistem" Kesatuan ini dapat berupa program, kegiatan, peristiwa atau sekelompok individu yang terkait oleh tempat, waktu dan ikatan tertentu.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data spiral Creswell (2007:150):

- a. Mengelola Data  
tahap awal dari proses analisis, peneliti mengelola data kedalam bentuk *file folder*, kartu indeks, atau arsip komputer. Disamping mengelola data, peneliti mengubah data tersebut menjadi unit teks yang sesuai berupa (kata, kalimat, paragraf) untuk dianalisis dengan tulisan tangan atau komputer
- b. Membaca dan Mengingat  
Selanjutnya peneliti melanjutkan analisisnya untuk mendapatkan simpulan dari suatu basis data. Disini peneliti memberikan catatan penting dan melakukan analisa pada setiap hasil wawancara di lapangan.
- c. Mendiskripsikan, mengklasifikasi, dan menginterpretasikan  
Disini peneliti mendeskripsikan secara rinci sistem yang ada, memecahnya dalam beberapa bagian sistem, dan terakhir memberikan sebuah tafsiran sementara berdasarkan pandangan peneliti sendiri atau pandangan dari sudut pandang dalam literatur tentang perbandingan sistem yang ada dengan sistem yang akan direkomendasikan sebagai alternatif solusi
- d. Menyajikan dan Menggambarkan  
Pada tahapan akhir, peneliti menyajikan dan menggambarkan sistem yang akan direkomendasikan sebagai alternatif solusi dalam bentuk proposisi atau rancangan usulan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Proses Bisnis yang sedang berjalan

Proses bisnis monitoring kontrak yang sedang berjalan pada PT PLN (persero) area Malang, terbagi menjadi 5 fase, yaitu :

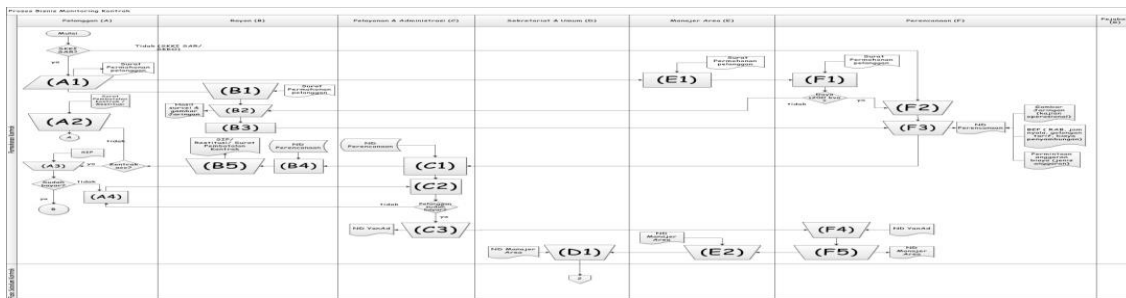
- a. Fase Permohonan Kontrak adalah fase yang diawali dengan permohonan pekerjaan dari pelanggan, pada fase ini permohonan pelanggan akan di survei untuk menilai

layak atau tidaknya permohonan tersebut menjadi suatu kontrak. Proses ditunjukkan pada Gambar 1.

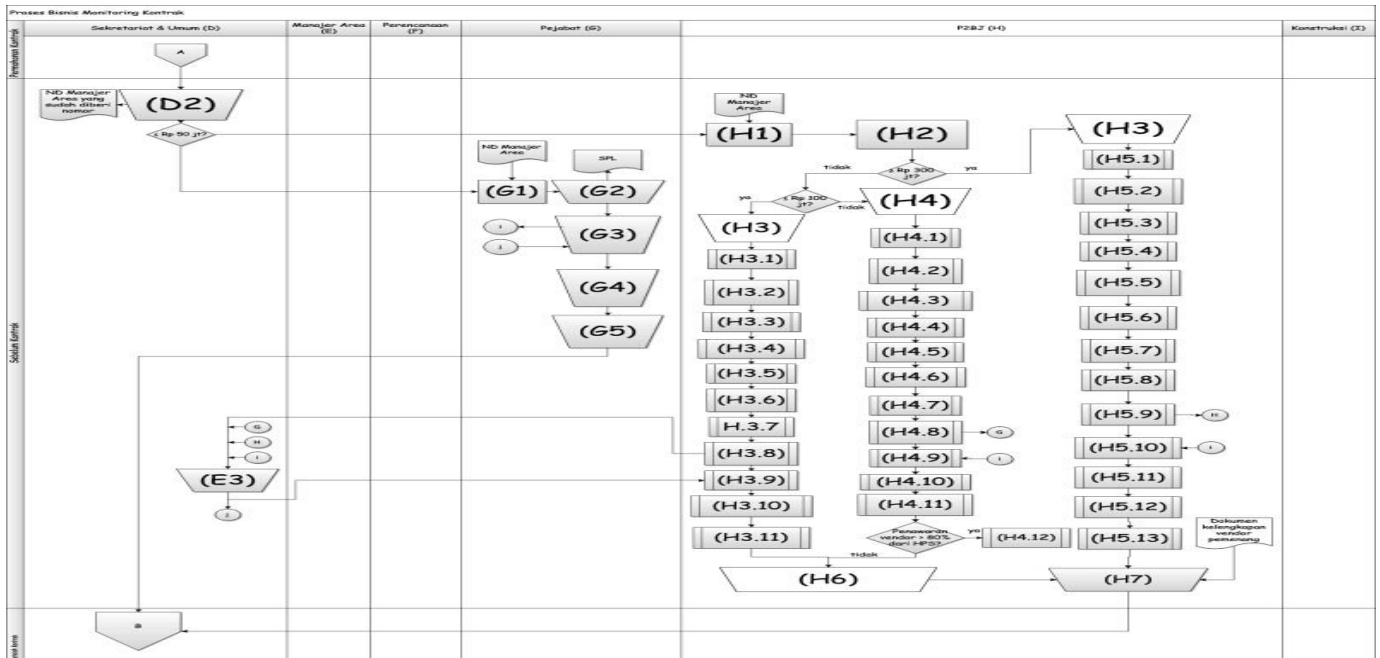
- b. Fase Sebelum Kontrak adalah fase dimana permohonan pekerjaan yang dinyatakan layak menjadi suatu Kontrak, masuk ke proses pengadaan barang dan jasa. Proses ini untuk memilih vendor pengadaan barang atau jasa yang akan terikat kontrak dengan PT PLN (persero) Area Malang. Proses ditunjukkan pada Gambar 2.
- c. Fase Setelah Kontrak adalah fase ketika telah ditentukan vendor pengadaan barang atau jasa untuk suatu pekerjaan. Surat Perjanjian Kontrak dengan vendor dibuat

dalam fase ini sebagai awal mula pelaksanaan kontrak. Proses ditunjukkan pada Gambar 3.

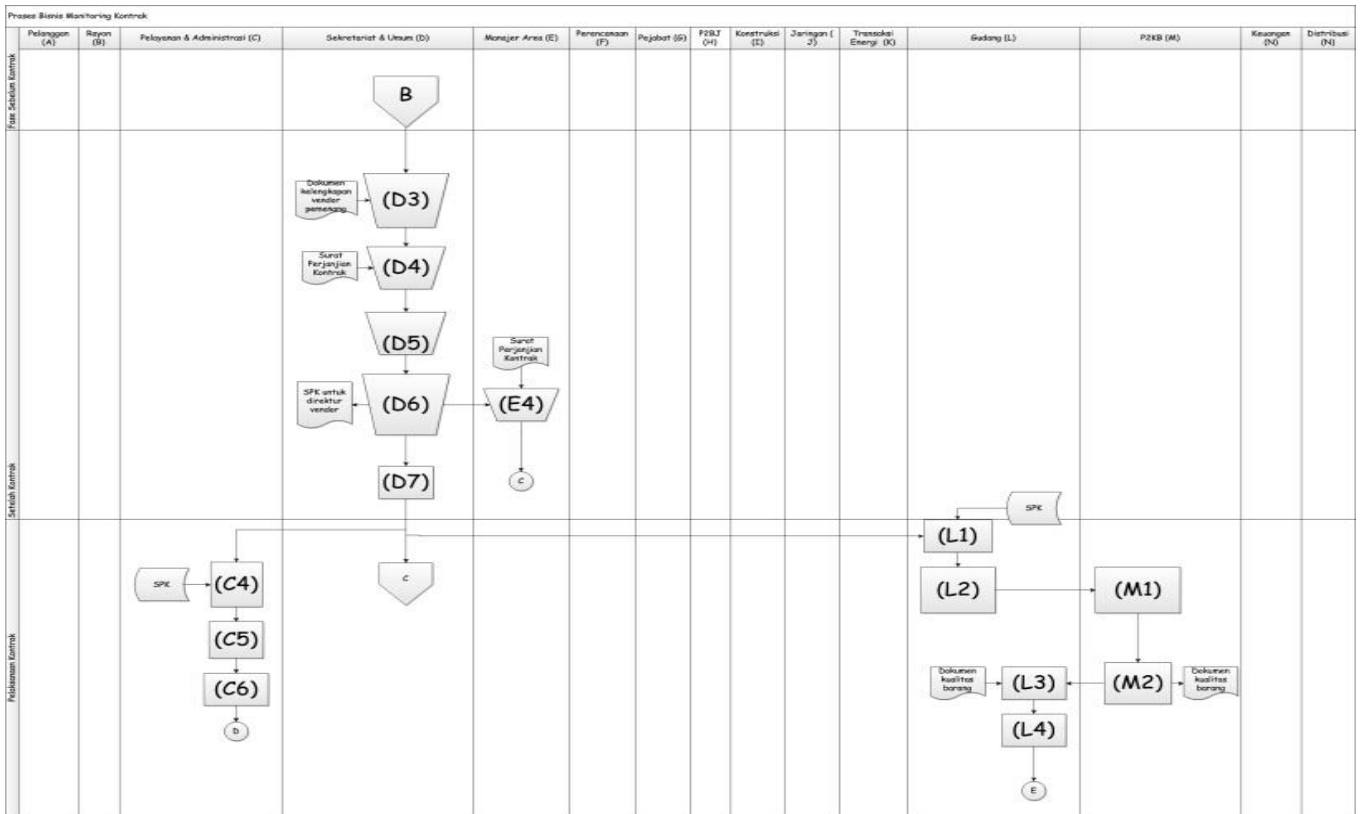
- d. Fase Pelaksanaan Kontrak adalah fase ketika Kontrak dengan vendor dilaksanakan. Suatu Kontrak akan ditangani oleh 3 divisi sesuai dengan jenis kontraknya. Proses ditunjukkan pada Gambar 4.
- e. Fase Evaluasi Kontrak adalah fase ketika kontrak telah selesai dilaksanakan dan perlu dievaluasi kesesuaian antara perjanjian kontrak tertulis dengan keadaan di lapangan. Proses ditunjukkan pada gambar.



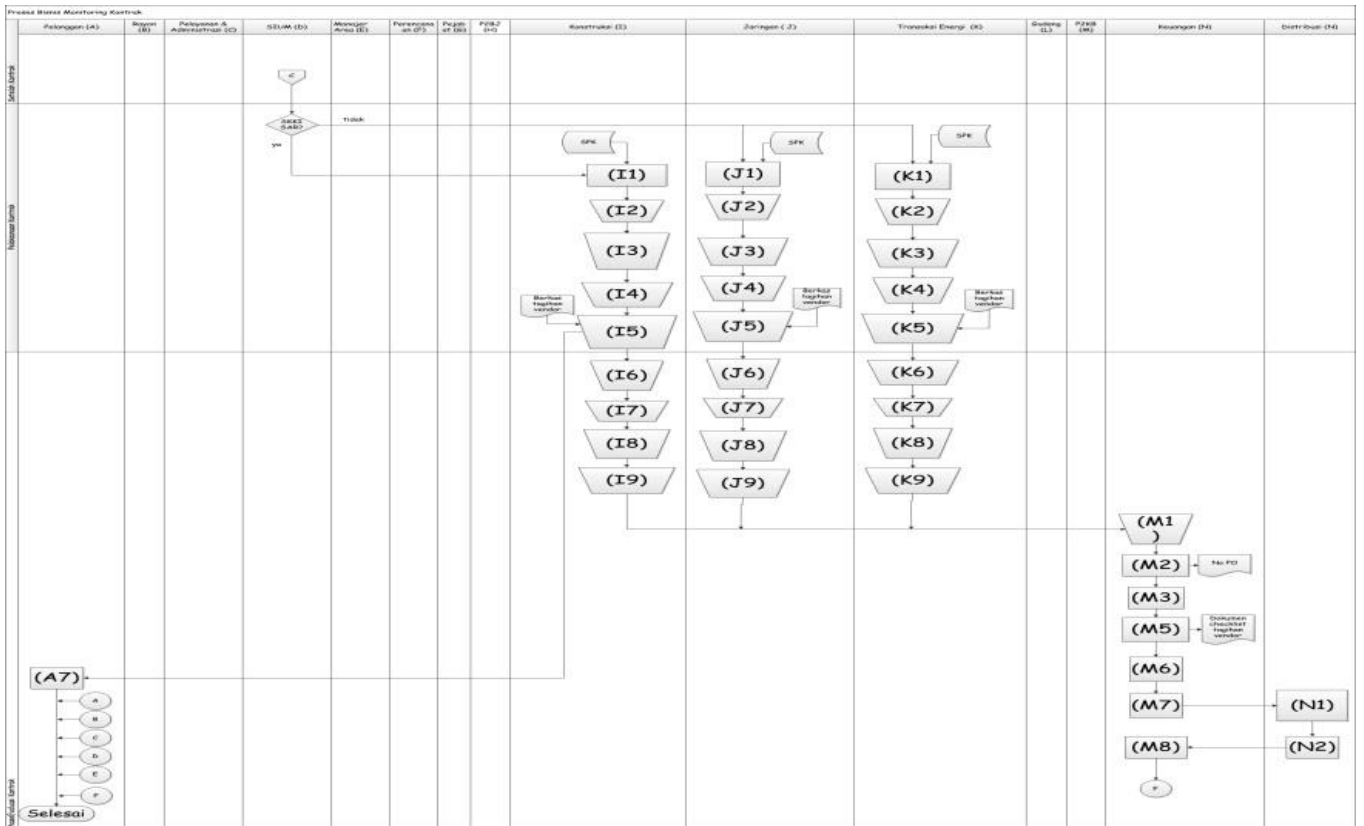
**Gambar 1 Fase Permohonan Kontrak**  
**Sumber : Data Primer diolah**



**Gambar 2 Fase Sebelum Kontrak**  
**Sumber : Data Primer diolah**



**Gambar 3 Fase Setelah Kontrak**  
**Sumber : Data Primer diolah**



**Gambar 4 Fase Pelaksanaan & Evaluasi Kontrak**  
**Sumber : Data Primer diolah**

**Tabel 1 Rincian Proses Bisnis lama**

| No                             | Kode  | Divisi                   | Lama | Waktu | Analisis<br>RVA/BVA/NVA |
|--------------------------------|-------|--------------------------|------|-------|-------------------------|
| <b>Fase Permohonan Kontrak</b> |       |                          |      |       |                         |
| 1                              | B1    | Rayon                    | 1    | hari  | RVA                     |
| 2                              | E1    | Manajer Area             | 1    | hari  | BVA                     |
| 3                              | F1    | Perencanaan              |      |       | RVA                     |
| 4                              | B2    | Rayon                    | 1    | Hari  | RVA                     |
| 5                              | F2    | Perencanaan              |      |       |                         |
| 6                              | B3    | Rayon                    | 1    | Jam   | RVA                     |
| 7                              | F3    | Perencanaan              | 1    | hari  | RVA                     |
| 8                              | C1    | Pelayanan & Administrasi | 1    | hari  | BVA                     |
| 9                              | B4    | Rayon                    |      |       |                         |
| 10                             | B5    | Rayon                    | 2-3  | hari  | RVA                     |
| 11                             | A2    | Pelanggan                | 2-3  | hari  | RVA                     |
| 12                             | A3    | Pelanggan                | 2-3  | hari  | RVA                     |
| 13                             | C2    | Pelayanan & administrasi | 1    | hari  | RVA                     |
| 14                             | A4    | Pelanggan                | 2-3  | hari  | RVA                     |
| 15                             | C3    | Pelayanan & Administrasi | 1    | hari  | RVA                     |
| 16                             | F4    | Perencanaan              | 1    | hari  | RVA                     |
| 17                             | F5    | Perencanaan              | 1    | Hari  | RVA                     |
| <b>Fase Sebelum Kontrak</b>    |       |                          |      |       |                         |
| 18                             | E2    | Manajer Area             | 1    | hari  | RVA                     |
| 19                             | D1    | Sekretariat & Umum       |      |       |                         |
| 20                             | D2    | Sekretariat dan umum     | 1    | hari  | RVA                     |
| 21                             | G1    | Pejabat                  | 1    | hari  | RVA                     |
| 22                             | G2    |                          | 1    | hari  | RVA                     |
| 23                             | G3    |                          | 1    | hari  | RVA                     |
| 24                             | G4    |                          | 4    | hari  | RVA                     |
| 25                             | G5    |                          | "3-4 | hari  | BVA                     |
| 26                             | H1    |                          | 1    | hari  | RVA                     |
| 27                             | H2    |                          | 1    | jam   | RVA                     |
| 28                             | H3    |                          | 12   | hari  | RVA                     |
| 29                             | H3.1  |                          | 1    | hari  | BVA                     |
| 30                             | H3.2  |                          | 2    | hari  | BVA                     |
| 31                             | H3.3  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 32                             | H3.4  | 1                        | Hari | BVA   |                         |
| 33                             | H3.5  | 1                        | Hari | NVA   |                         |
| 34                             | H3.6  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 35                             | H3.7  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 36                             | H3.8  | 1                        | Hari | NVA   |                         |
| 37                             | H3.9  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 38                             | H3.10 | 1                        | Hari | BVA   |                         |
| 39                             | H3.11 | 1                        | Hari | NVA   |                         |
| 40                             | H4    | 19                       | hari | RVA   |                         |
| 41                             | H4.1  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 42                             | H4.2  | 3                        | Hari | BVA   |                         |
| 43                             | H4.3  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 44                             | H4.4  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 45                             | H4.5  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 46                             | H4.6  | 1-2                      | Hari | RVA   |                         |
| 47                             | H4.7  | 3                        | Hari | RVA   |                         |
| 48                             | H4.8  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 49                             | H4.9  | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 50                             | H4.10 | 3                        | Hari | RVA   |                         |
| 51                             | H4.11 | 1                        | Hari | RVA   |                         |
| 52                             | H4.12 | 1                        | Hari | BVA   |                         |
| 53                             | H5    | 37                       | hari | RVA   |                         |
| 54                             | H5.1  | 5                        | hari | RVA   |                         |
| 55                             | H5.2  | 1                        | hari | BVA   |                         |
| 56                             | H5.3  | 1                        | hari | RVA   |                         |
| 57                             | H5.4  | 3                        | hari | BVA   |                         |
| 58                             | H5.5  | 1                        | hari | BVA   |                         |
| 59                             | H5.6  | 1                        | hari | RVA   |                         |

| No                              | Kode  | Divisi                   | Lama                         | Waktu  | Analisis<br>RVA/BVA/NVA |     |
|---------------------------------|-------|--------------------------|------------------------------|--------|-------------------------|-----|
| 60                              | H5.7  |                          | 3                            | hari   | BVA                     |     |
| 61                              | H5.8  |                          | 7                            | hari   | RVA                     |     |
| 62                              | H5.9  |                          | 2                            | hari   | RVA                     |     |
| 63                              | H5.10 |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 64                              | H5.11 |                          | 5                            | hari   | RVA                     |     |
| 65                              | H5.12 |                          | 5                            | hari   | RVA                     |     |
| 66                              | H5.13 |                          | 2                            | hari   | RVA                     |     |
| 67                              | H7    |                          | "3-4"                        | hari   | RVA                     |     |
| <b>Fase Setelah Kontrak</b>     |       |                          |                              |        |                         |     |
| 67                              | D3    |                          | SIUM                         | 1      | hari                    | RVA |
| 68                              | D4    | SIUM                     | 1                            | Hari   | RVA                     |     |
| 69                              | D5    | SIUM                     | 3-4                          | Hari   | NVA                     |     |
| 70                              | D6    | SIUM                     | 1-2                          | Hari   | RVA                     |     |
| 71                              | D7    | SIUM                     | 1                            | Hari   | RVA                     |     |
| <b>Fase Pelaksanaan Kontrak</b> |       |                          |                              |        |                         |     |
| 71                              | C4    | Pelayanan & Administrasi | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 72                              | C5    |                          | 2                            | hari   | RVA                     |     |
| 73                              | C6    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 74                              | L1    | Gudang                   | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 75                              | L2    |                          | 1                            | jam    | RVA                     |     |
| 76                              | M1    | P2KB                     | 1                            | minggu | RVA                     |     |
| 77                              | M2    |                          | 1                            | hari   | BVA                     |     |
| 78                              | L3    | Gudang                   | 1                            | jam    | RVA                     |     |
| 79                              | L4    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 80                              | I1    | Divisi Konstruksi        | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 81                              | I2    |                          | 1                            | minggu | RVA                     |     |
| 82                              | I3    |                          | 2                            | hari   | RVA                     |     |
| 83                              | I4    |                          | sesuai waktu selesai kontrak |        | RVA                     |     |
| 84                              | I5    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 85                              | J1    | Divisi Jaringan          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 86                              | J2    |                          | 1                            | minggu | RVA                     |     |
| 87                              | J3    |                          | 2                            | hari   | RVA                     |     |
| 88                              | J4    |                          | sesuai waktu selesai kontrak |        | RVA                     |     |
| 89                              | J5    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 90                              | K1    | Divisi Transaksi Energi  | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 91                              | K2    |                          | 1                            | minggu | RVA                     |     |
| 92                              | K3    |                          | 2                            | hari   | RVA                     |     |
| 93                              | K4    |                          | sesuai waktu selesai kontrak |        | RVA                     |     |
| 94                              | K5    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| <b>Fase Evaluasi Kontrak</b>    |       |                          |                              |        |                         |     |
| 95                              | I6    | Konstruksi               | 2                            | Minggu | RVA                     |     |
| 96                              | I7    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 97                              | I8    |                          | 1                            | jam    | BVA                     |     |
| 98                              | I9    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 99                              | J6    | Jaringan                 | 2                            | Minggu | RVA                     |     |
| 100                             | J7    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 101                             | J8    |                          | 1                            | jam    | BVA                     |     |
| 102                             | J9    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 103                             | K6    | Transaksi Energi Listrik | 2                            | Minggu | RVA                     |     |
| 104                             | K7    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 105                             | K8    |                          | 1                            | jam    | BVA                     |     |
| 106                             | K9    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 107                             | M1    | Keuangan                 | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 108                             | M2    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 109                             | M3    |                          | 2                            | hari   | RVA                     |     |
| 110                             | M4    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 111                             | M5    |                          | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 112                             | M6    |                          |                              |        | RVA                     |     |
| 114                             | N1    | Distribusi               | 1                            | hari   | RVA                     |     |
| 115                             | N2    |                          | 1                            | minggu | RVA                     |     |
| 115                             | M7    | Keuangan                 |                              |        |                         |     |



## 4.2 Permasalahan yang dihadapi dan solusi yang diusulkan

Tabel 2 Permasalahan dan Solusi yang diusulkan

| No | Proses   | Permasalahan   | Solusi  |
|----|--|--|---|
| 1  | Pendistribusian surat-surat  | Selain menggunakan aplikasi AMS, Surat-surat juga dicetak untuk keperluan arsip ( <i>Paper based process</i> ). Meskipun aplikasi AMS membantu dalam proses pendistribusian Surat-Surat. Akan Tetapi, terkadang pihak yang menerima tidak mengetahui bahwa Nota Dinas telah dikirimkan melalui AMS, juga ada kemungkinan terjadi kesalahan pengetikan alamat yang dituju ketika mengirimkan Nota Dinas melalui AMS | Jika menggunakan Sistem Informasi yang terintegrasi antar divisi pada PT PLN (persero) Area Malang, Maka kesalahan pengiriman surat-surat dapat diminimalisir, karena masing-masing divisi memiliki halaman tersendiri pada sistem tersebut. Selain itu dengan menggunakan penanda khusus pada Sistem baru, Pihak penerima dapat mengetahui langsung apabila ada Nota Dinas yang masuk. Sehingga proses tindak lanjut surat-surat tersebut dapat dilakukan segera. Selain itu surat-surat tidak perlu dicetak dalam kertas, karena surat-surat yang dikirim, otomatis akan masuk ke database penerima maupun pengirim |
| 2  | Proses Pengadaan Barang/ Jasa dengan metode penunjukkan                      | Proses pembukaan penawaran, Rapat usulan calon pemenang, Penunjukkan pemenang, Ketiga proses ini tidak diperlukan karena vendor yang mengikuti pengadaan dengan metode penunjukkan langsung hanya 1 vendor saja. Artinya pemenang telah ditetapkan terlebih dahulu.  | Jika proses-proses tersebut ditiadakan, maka proses pengadaan dengan metode Penunjukkan langsung akan semakin singkat dan efisien.  |
| 3  | Pengambilan Dokumen Pengadaan oleh vendor pada proses pengadaan barang/ jasa | Dokumen Pengadaan yang akan diambil oleh vendor yang mengikuti proses pengadaan masih dicetak dalam bentuk kertas. Hal ini menghambat waktu proses, karena PT PLN harus meluangkan waktu yang tidak sedikit untuk tahap pengambilan dokumen pengadaan ini  | Jika Dokumen Pengadaan didistribusikan kepada vendor yang mengikuti proses pengadaan dengan menggunakan sistem informasi Pengadaan yang terintegrasi antara PT PLN dan vendor, maka proses Pengambilan Dokumen Pengadaan oleh vendor membutuhkan waktu yang sedikit, Hal ini akan mengefisiensikan Proses Pengadaan Barang/ jasa.   |

| No | Proses   | Permasalahan  | Solusi   |
|----|--|---|--|
| 4  | Proses Melengkapi Dokumen Kelengkapan vendor pemenang oleh SIUM  | Proses ini merupakan duplikasi dari proses pembuatan dokumen kelengkapan yang telah dilakukan oleh divisi P2BJ atau Pejabat Pengadaan. Duplikasi proses merupakan salah satu penyebab suatu proses bisnis tidak efisien   | Jika Proses melengkapi dokumen yang dilakukan oleh divisi SIUM dihapus, maka waktu yang dibutuhkan dalam proses pembuatan Kontrak akan berkurang dan meningkatkan efisiensi Proses Bisnis Monitoring Kontrak   |
| 5  | Pemeriksaan Kualitas Barang yang masuk ke Gudang                 | Penyebab tidak efisiensinya proses pemeriksaan kualitas barang, karena banyaknya barang datang, sedangkan jumlah panitia Kualitas Barang dan Jasa terbatas. Selain itu terkadang terjadi keterlambatan barang datang yang disebabkan oleh vendor  | Jika jumlah panitia Pemeriksa Kualitas Barang ditambah, maka dapat meningkatkan waktu dalam proses pemeriksaan kualitas barang. Dan jika diberlakukan peraturan tentang batas akhir pengiriman barang dalam suatu kontrak, maka keterlambatan barang datang yang dilakukan oleh vendor akan berkurang. Kedua hal ini akan meningkatkan efisiensi pada proses bisnis yang ada di divisi Gudang. |
| 6  | Proses Penunjukkan Pengawas Pekerjaan di tiap Direksi Pekerjaan. | Keterlambatan penunjukkan Pengawas Pekerjaan dapat terjadi karena banyaknya SPK yang diterima oleh Direksi Pekerjaan, dan banyaknya tugas yang ditanggung oleh Direksi Pekerjaan. Keterlambatan penunjukkan Pengawas Pekerjaan pasti menghambat waktu pelaksanaan kontrak, karena tidak ada pengawas pekerjaan yang melakukan kontrol terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh vendor | Jika SPK dikirim ke direksi Pekerjaan sekaligus diberikan tembusan kepada pengawas Pekerjaan yang ditunjuk, maka tidak akan ada keterlambatan dalam penunjukkan pengawas pekerjaan, dan proses kontrol pelaksanaan kontrak dapat berjalan sesuai dengan waktu yang ditentukan  |
| 7  | Checklist berkas tagihan vendor.                                 | Checklist berkas tagihan vendor membutuhkan waktu yang lama, hal ini bisa disebabkan karena keterlambatan vendor dalam menyerahkan berkas tagihannya.   | jika ditetapkan peraturan mengenai tenggat waktu dalam menyerahkan berkas tagihan vendor, maka keterlambatan vendor untuk menyerahkan berkas tagihannya akan berkurang, dan proses <i>checklist</i> dapat segera dilakukan.  |



## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Kesimpulan diperoleh dari hasil dan pembahasan yang ada di Bab 4, kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. Proses pengiriman surat-surat (Nota Dinas, SPK dll) yang menggunakan Aplikasi Manajemen Surat (AMS) dan dokumen yang dicetak sebaiknya diganti dengan Sistem Informasi yang terintegrasi antar divisi untuk menghemat waktu proses.
2. Proses-proses yang tidak menambah nilai dalam proses bisnis monitoring kontrak (NVA) sebaiknya dihilangkan untuk menyederhanakan proses bisnis agar efisiensi dapat tercapai.
3. Dengan menggunakan Rancangan Proses Bisnis Baru dapat mencapai penghematan waktu 31,39 % - 44,51%
4. Diperlukan aturan-aturan tertulis untuk mengatasi pengiriman barang ataupun berkas tagihan vendor
5. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah hasil Rancangan Proses Bisnis Monitoring Kontrak baru, masih berupa simulasi dari solusi yang diusulkan

### Saran

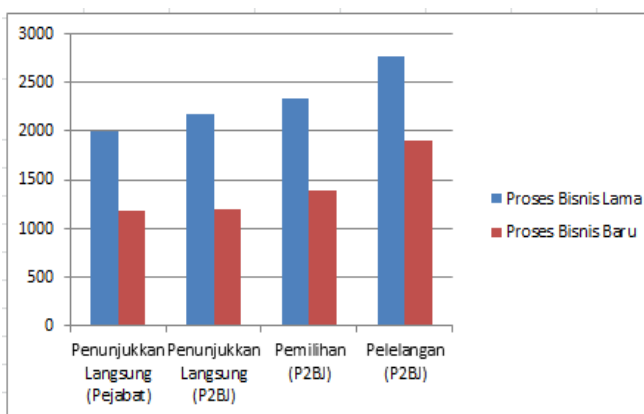
1. Agar mendapatkan hasil yang maksimal dalam penerapan Teknologi Informasi, Proses bisnis yang ada harus didiskripsikan dengan jelas dan dilakukan rekayasa ulang agar memperoleh proses bisnis yang efisien.
2. Untuk mengidentifikasi masalah-masalah dalam proses bisnis yang menyebabkan proses itu sendiri tidak efisien dapat menggunakan *crossfunctional flowchart* karena aliran suatu proses antar divisi dapat digambarkan dengan jelas oleh *Crossfunctional flowchart*.
3. Dalam proses bisnis monitoring kontrak terdapat beberapa prosedur yang harus diperbaiki maupun dihilangkan agar memperoleh proses bisnis yang lebih efisien.
4. Untuk memperbaiki proses yang masih dilakukan secara manual dapat menggunakan Teknologi Informasi yang terintegrasi antar divisi.

| No | Proses                           | Permasalahan  | Solusi   |
|----|----------------------------------|---|--|
| 8  | Proses pembayaran tagihan vendor | Seperti pendistribusian surat-surat yang menggunakan AMS, permasalahan terletak ketika penerima tidak mengetahui bahwa ia mendapatkan kiriman Surat Tagihan Vendor dari divisi Keuangan PT PLN Area Malang. Proses ini akan menghambat pembayaran tagihan vendor. | Jika menggunakan Sistem Informasi terintegrasi antara PT PLN (persero) Area Malang dengan pihak Distribusi, maka proses monitoring pembayaran tagihan vendor dapat segera dilakukan. |

### 4.3 Perbandingan Proses Bisnis Lama dan Proses Bisnis yang diusulkan

Tabel 3 Perbandingan waktu Proses lama dan Rancangan Proses Baru

| No | Divisi Pengadaan | Kontrak dengan Metode Pengadaan | Total waktu lama | Total waktu Baru | Selisih waktu | Persentase Penghematan Waktu (%) |
|----|------------------|---------------------------------|------------------|------------------|---------------|----------------------------------|
| 1  | Pejabat          | Penunjukkan Langsung            | 1999 jam         | 1176 jam         | 823 jam       | 41,17 %                          |
| 2  | P2BJ             | Penunjukkan Langsung            | 2168 jam         | 1203 jam         | 965 jam       | 44,51 %                          |
| 3  |                  | Pemilihan                       | 2336 jam         | 1390 jam         | 946 jam       | 40,50 %                          |
| 4  |                  | Pelelangan                      | 2768 jam         | 1899 jam         | 869 jam       | 31,39 %                          |



Gambar 5 Grafik Time Savings Proses Bisnis Baru

5. Membutuhkan Implementasi *real* berdasarkan Rancangan Proses Bisnis Monitoring Kontrak Baru.
6. Perlu dirancang Sistem Monitoring Kontrak sebagai Sistem Informasi yang terintegrasi antar divisi sesuai Rancangan Proses Bisnis Monitoring Kontrak baru.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

Jogiyanto (2006) *Sistem Informasi Strategik untuk Keunggulan Kompetitif*, Yogyakarta:And

Hammer, Michael and Champy, James (1993), *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, Harper Business

McLeod, Raymond Jr and Schell, George P (2009) *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Salemba Empat

Laudon, Kenneth C and Laudon, Jane Price (1993) *Business Information System- A Problem Solving Approach*. United States of America: The Dryden Press

Ahira, Anne (2013) *Makna dan Pengertian Analisis*. Diakses tanggal 26/10/2013 dari <http://www.anneahira.com/pengertian-analisis.htm>

Magal, Simha R and Word, Jeffrey (2009) *Essential of business processes and information System*. United States of America: Hamilton printing

Johansson, Henry J . et.al. (1995) *Rekayasa-Ulang Proses Bisnis*, Jakarta : Binarupa Aksara

### Penelitian terdahulu :

Wardhana. Bhaswara Aditya, Pujotomo, Darminto, & P, Susatyo Nugroho W. (2013) ‘Usulan Perbaikan Proses Bisnis dengan Konsep *Business Process Reengineering* (Studi Kasus: Permata Guest House)’, *Journal of Business Process Reengineering*. Universitas Diponegoro

Mochyidin, Ainun, Hartanto, Meliana Dewi & Devara, Rian (2006) ‘Rekayasa Ulang Proses Bisnis pada Departemen Penjualan, Logistik, dan Akunting (Studi Kasus: PT Grama Bazita)’, Universitas Bina Nusantara : Thesis dipublikasikan.

Nuraini, Aulya (2011) Peningkatan Efisiensi Proses Open Tender dengan Menggunakan Metode *Business Process Reengineering* Pada Exxonmobil Indonesia Divisi *Exploration Anddrilling*. Jakarta : Skripsi dipublikasikan

Sasanawati, Dhareta (2011) ‘Implementasi *Business Process Reengineering* untuk Mengevaluasi, Merekayasa Ulang, dan Memperbaiki *Human Resouce Response Center* di TOTAL E&P INDONESIA’ Universitas Indonesia. Jakarta : Skripsi dipublikasikan