



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

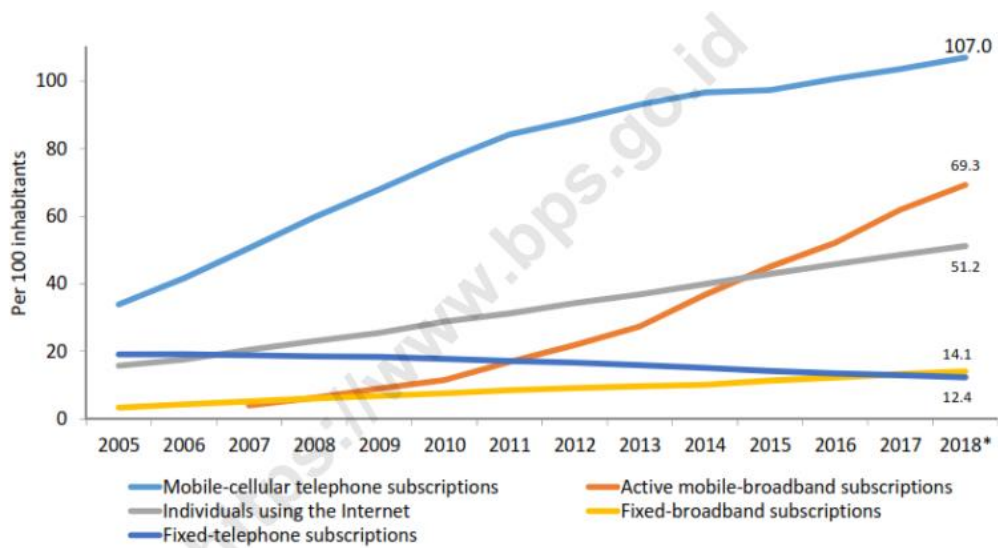
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era industri 4.0 dan digital teknologi yang terus berkembang dengan pesat, segala bentuk aktivitas, pilihan dan informasi dipermudah dengan segala bentuk otomatisasi dari teknologi yang telah dikembangkan hingga saat ini. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan masyarakat untuk menikmati kemudahan dalam mencukupi kebutuhan dan aktivitas sehari-hari ataupun jangka panjang.

E-commerce atau biasa disebut perdagangan elektronik merupakan salah satu teknologi yang dapat mempermudah transaksi pembelian dan penjualan hingga pemasaran barang dan jasa melalui internet. Perusahaan yang terkenal dalam bidang ini seperti eBay, Amazon, dan PayPal, dan perdagangan elektronik di Indonesia seperti Lazada, Bukalapak, dan Tokopedia.

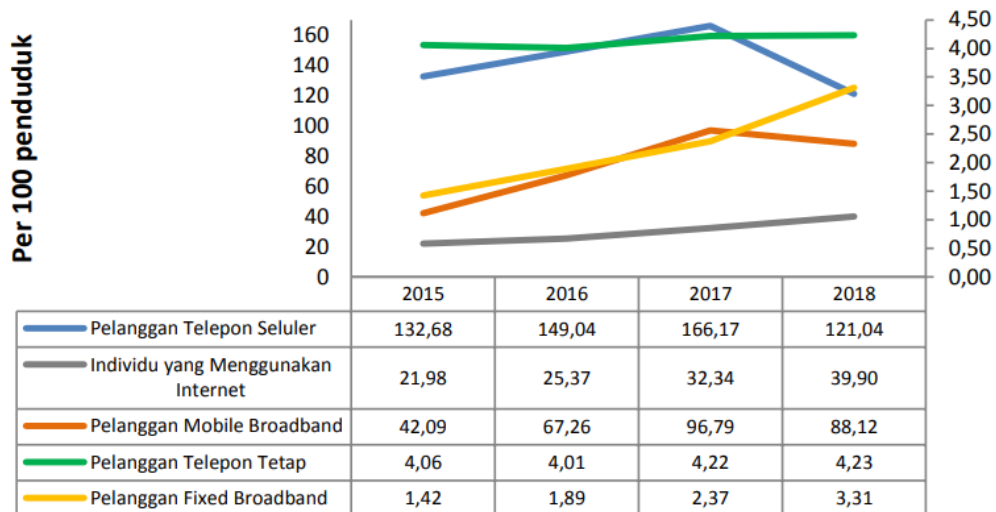
Persaingan *e-commerce* di Indonesia yang saling merebutkan pengunjung dan pembeli online, dengan kreatifitas penjualan mereka serta perkembangan *user experience* dan *user interface* yang semakin baik sehingga dapat meningkatkan standar preferensi pengguna, untuk dapat memikat perhatian pengguna dibutuhkan upaya dalam pengembangan UI dan UX yang dapat bersaing dengan *e-commerce* lainnya.



Gambar 1 Perkembangan TIK Global

Sumber : Badan Pusat Statistik

Berdasarkan estimasi *International Telecommunication Union* (ITU), pada tahun 2018 terdapat 107 pelanggan telepon seluler dari 100 penduduk dunia yang artinya ada satu penduduk yang berlangganan lebih dari satu kartu SIM (*Subscriber Indentify Module*). Dan disisi lain, pelanggan telepon tetap dari 100 penduduk mengalami penurunan, dari kedua hal ini dapat diketahui bahwa adanya pergeseran penggunaan media komunikasi yang semula menggunakan telepon tetap menjadi telepon seluler. Penyediaan layanan internet semakin luas dapat dilihat dari penungkatan pelanggan kategori *active mobile boardband* per 100 penduduk.



Gambar 2 Perkembangan TIK Indonesia 2015-2018

Sumber: Badan Pusat Statistik

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia pada tahun 2015 hingga 2018, mengalami perubahan secara positif dalam indikator teknologi, informasi, dan komunikasi di Indonesia. Perkembangan dalam penggunaan internet di Indonesia mengalami peningkatan dari tahun 2015 sebesar 21,98 menjadi 39,90 pada tahun 2018. Peningkatan penggunaan internet tersebut dikarenakan bertambahnya penyediaan *broadband* internet di Indonesia dari tahun ke tahun.



Gambar 3 Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi

Sumber : Badan Pusat Statistik

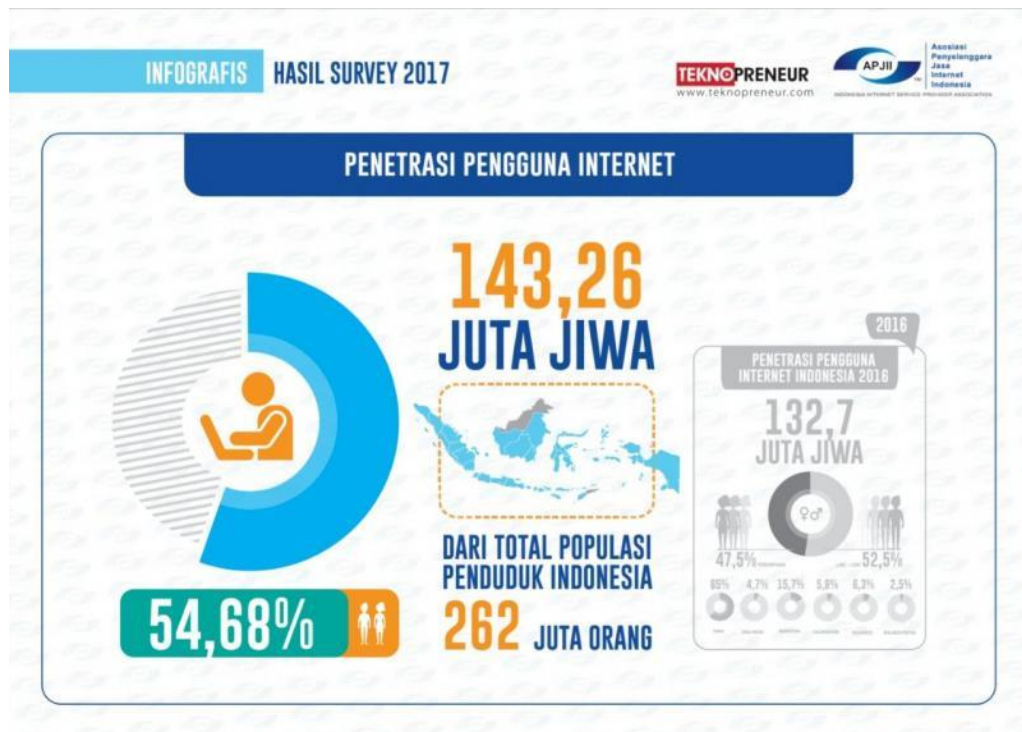
Informasi Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) pada informasi di atas yang didapatkan dari Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan ukuran standar yang dapat menggambarkan tingkat pembangunan teknologi informasi dan komunikasi suatu wilayah, kesenjangan digital, serta potensi pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Semakin tinggi nilai indeks menunjukkan potensi dan progress pembangunan TIK suatu wilayah lebih optimum. Sebaliknya, semakin rendah nilai indeks menunjukkan pembangunan TIK di suatu wilayah masih belum optimum. IP-TIK Indonesia tahun 2017 sebesar 4,99, meningkat dibanding IP-TIK tahun 2016 sebesar 4,34.

IP-TIK disusun oleh 11 indikator yang dikombinasikan menjadi suatu ukuran standar pembangunan TIK suatu wilayah. 11 indikator IP-TIK disusun menjadi 3 subindeks penyusun IP-TIK, yaitu subindeks akses dan infrastruktur,

subindeks penggunaan, dan subindeks keahlian. Nilai subindeks paling tinggi pada tahun 2017 adalah subindeks keahlian sebesar 5,75, diikuti subindeks akses dan infrastruktur sebesar 5,16, serta subindeks penggunaan sebesar 4,44.

IP-TIK level provinsi mengalami peningkatan dari tahun 2016 ke tahun 2017. Provinsi dengan IP-TIK tertinggi pada tahun 2017 adalah DKI Jakarta, yaitu 7,61. Sedangkan provinsi dengan IP-TIK terendah adalah Papua, yaitu 2,95.

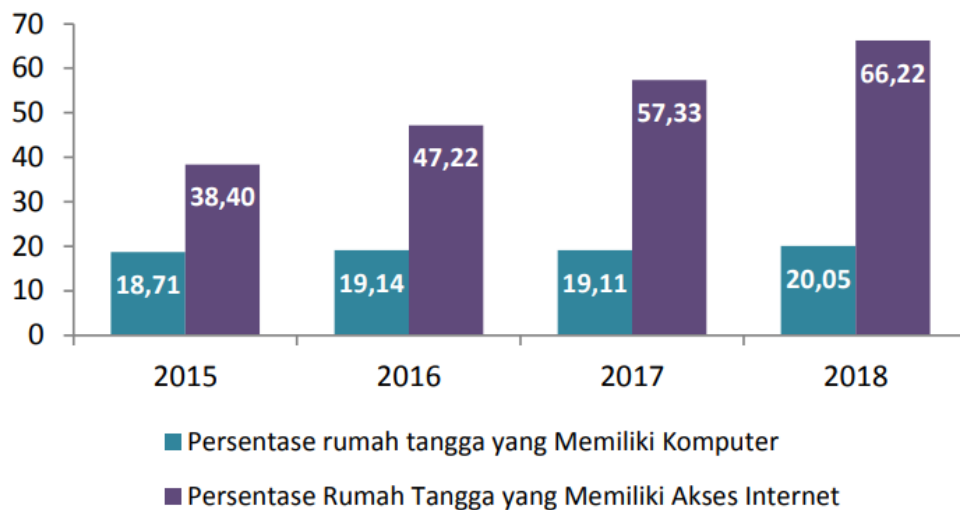
Meningkatnya penetrasi internet di Indonesia dapat mendorong berkembangnya penggunaan internet dalam aktivitas ekonomi atau fenomena digital *economy*.



Gambar 4 Indeks Penetrasi Penggunaan Internet (2017)

Sumber : Badan Pusat Statistik

Jumlah penggunaan internet di Indonesia meningkat dari tahun 2016, pada tahun 2016 jumlah pengguna internet sebesar 132,7 juta jiwa dan pada tahun 2017 mencapai 143,26 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia sebesar 262 juta jiwa, atau sebesar 54,68 persen dari total populasi penduduk Indonesia, mengalami kenaikan pengguna internet sebesar 10,56 juta jiwa dalam setahun. Disebutkan juga pada sumber informasi yang penulis dapatkan kominfo.go.id, komposisi pengguna internet berdasarkan jenis kelamin, terdiri dari perempuan sebanyak 48,57 persen dan laki-laki sebanyak 51,43 persen, dan penetrasi terbesar penggunaan internet berada pada umur 13 hingga 18 tahun, sebesar 75,50 persen.



Gambar 5 Indeks Penetrasi Penggunaan Internet (2017)

Sumber : Badan Pusat Statistik

Komputer pada kategori di atas meliputi *desktop*, laptop, dan tablet. Rumah tangga yang memiliki komputer pada tahun 2015 sebesar 18,71 persen mengalami peningkatan menjadi 20,05 persen pada tahun 2018. Hal tersebut

menginformasikan bahwa pada tahun 2018 terdapat setidaknya 20 rumah tangga yang memiliki 1 komputer dari 100 rumah tangga yang telah di survei

Sedangkan rumah tangga yang memiliki akses terhadap internet meningkat setiap tahunnya dari tahun 2015 sebesar 38,40 persen menjadi 66,22 persen pada tahun 2018.



Gambar 6 Indeks Tujuan Menggunakan Internet (2017)

Sumber : Badan Pusat Statistik

Menurut data dari Badan Pusat Statistik mengenai penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (P2TIK) sektor Bisnis yang telah memenuhi standar dari United Nations Conference on Trade and Development (UNCTAD), pada data tersebut menunjukkan bahwa tujuan dari

menggunakan internet adalah untuk mencari informasi mengenai lembaga sosial, sosial media, transaksi perbankan melalui internet, penggunaan layanan instan, mencari informasi mengenai barang/ jasa, mengirim dan menerima email. Dapat dilihat bahwa tujuan penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi dan komunikasi (TIK) pada sektor mencari informasi mengenai barang atau jasa sebesar 71.57% yang merupakan peringkat ke-dua dari 6 kategori tersebut.



Gambar 7 Persaingan Toko Online di Indonesia (2018)

Sumber : iprice insight

Persaingan *E-commerce* di Indonesia untuk pengunjung web bulanan pada Quarter 4 2018 diunggulkan oleh Tokopedia, yang kedua adalah Bukalapak dan yang ketiga adalah Shopee. Jd.id yang didirikan pada tahun 2016 dan shopee yang didirikan pada tahun 2015 merupakan pemain baru dalam dunia *E-commerce*, tetapi kedua *e-commerce* tersebut dapat memasuki ranking 10 besar dalam waktu yang singkat, dapat disimpulkan bahwa pada bisnis *E-commerce* pada era digital

ini bergerak sangat cepat dan dinamis dikarenakan sektor market *E-commerce* masih terbuka luas untuk pemain baru.

Dengan adanya bermacam-macam *E-commerce* yang ada di Indonesia, masyarakat sebagai *customer* utama, yang memiliki beraneka ragam kebutuhan sehari-hari, dihadapi dengan beraneka ragam pilihan produk dan kategori dari berbagai *E-commerce* yang tersedia di Indonesia, sehingga *customer* mengalami kesulitan dalam memilih produk terbaik.

PT. Telunjuk Komputasi Indonesia yang dibentuk pada tahun 2012 oleh Redya Febriyanto dan Hanindia Narendrata, merupakan sebuah *search engine* yang terpercaya, dengan Visi dan Misi untuk memberi kemudahan kepada masyarakat dalam mengambil keputusan saat berbelanja, dengan kata lain memberikan efisiensi waktu dalam mencari, memilih, dan membeli barang yang diinginkan. PT. Telunjuk juga memberikan jasa kepada *e-commerce* seperti tokopedia untuk mengiklankan atau mempromosikan produk mereka serta meningkatkan awareness produk mereka kepada *customer* yang memiliki keinginan untuk membeli.

Selain perusahaan e-commerce yang memiliki persaingan yang tinggi, PT. Telunjuk Komputasi Indonesia sebagai perusahaan search engine juga memiliki persaingan bisnis dengan model operasional yang serupa sehingga PT. Telunjuk Komputasi Indonesia juga butuh mengimplementasikan BPM untuk melihat kondisi perusahaan, pandangan strategis perusahaan, mengukur performa perusahaan, melatih dan mengembangkan keahlian anggota perusahaan,

melakukan perubahan dalam organisasi, dan menggunakan sistem informasi untuk mendukung perkembangan perusahaan.

Dalam sebuah perusahaan, proses bisnis merupakan salah satu bagian dari manajemen operasi, dikarenakan proses bisnis merupakan aktivitas-aktivitas penting yang menggerakkan perusahaan agar dapat bertahan dan menghasilkan *profit* untuk kelangsungan hidup perusahaan. Proses bisnis merupakan standard yang telah disepakati oleh Internal dan External perusahaan saat menjalani proses produksi ataupun pembuatan jasa dari B2B ataupun B2C. Internal didalam perusahaan merupakan orang-orang yang bekerja di dalam perusahaan seperti *Chief Executive Officer (CEO)*, *Chief Financial Officer (CFO)*, *Chief Marketing Officer (CMO)*, dan anggota lainnya yang berada di bawah struktur organisasi seperti manajer dan staf. Sedangkan Eksternal merupakan orang-orang diluar dari bagian perusahaan yang terlibat dengan proses bisnis perusahaan. Sangat banyak faktor yang mempengaruhi proses bisnis di dalam sebuah perusahaan sehingga proses bisnis dapat berubah-ubah sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan atau keuntungan perusahaan.

Dengan menggunakan metode *C&RT (Classification and Regression Tree)* yang diolah dengan menggunakan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*), peneliti dapat membantu PT Telunjuk Komputasi Indonesia untuk meningkatkan BPO (*Business Process Orientation*) perusahaan PT Telunjuk Komputasi Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

PT. Telunjuk Komputasi Indonesia yang sudah berdiri selama 8 tahun, selama melakukan praktek kerja magang dari 18 Maret 2019 hingga 5 Juli 2019, penulis mempelajari bisnis proses yang ada di dalam perusahaan Telunjuk. Penulis menemukan beberapa permasalahan pada manajemen proses bisnis perusahaan sebagai contoh:

1. Schedule request client yang bertabrakan dengan schedule lainnya dikarenakan permasalahan pada produk sehingga terjadinya perpanjangan *deadline/schedule*.
2. Sering terjadinya miskomunikasi antar departemen yang mengakibatkan proses kerja terhambat.
3. Adanya beberapa sistem informasi yang masih dalam pengembangan sehingga beberapa operasional perusahaan dilakukan secara manual.

Berdasarkan permasalahan diatas, dapat dirumuskan adanya beberapa masalah yang akan dihadapi oleh perusahaan sehingga penulis akan melakukan analisa bisnis proses manajemen dengan menggunakan BPMM (*Business Process Maturity Model*)

Pokok permasalahan penelitian menggunakan metode analisa BPMM sebagai berikut:

1. Bagaimana analisa metode C&RT (*Classification and Regression Tree*) dapat menilai maturitas *Business Process Orientation* (BPO) perusahaan?

2. Bagaimanakah penentuan nilai bobot hasil evaluasi *critical practice* yang akan digunakan untuk mengukur nilai orientasi bisnis proses perusahaan?
3. *Critical success factor* manakah yang menjadi fokus perusahaan untuk dilakukan perbaikan sebagai dasar peningkatan *performance* perusahaan.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah untuk menganalisa serta melihat gambaran bisnis secara menyeluruh dengan menggunakan BPMM (*Business Process Maturity Model*) sebagai alat penilaian maturitas perusahaan yang dapat menilai tingkat orientasi bisnis perusahaan menggunakan 4 model maturitas McCormack. Hasil dari penelitian tersebut dapat digunakan oleh perusahaan sebagai dasar untuk peningkatan orientasi perusahaan Telunjuk.

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat penilaian skor *Business Process Orientation* dalam perusahaan dengan menggunakan *C&RT* (*Classification and Regression Tree*).
2. Untuk mengetahui bobot penilaian *Critical Practices* yang dibutuhkan sesuai dengan *Critical Success Factor* yang digunakan dalam pengembangan *performance* perusahaan.
3. Untuk mengetahui *Critical Success Factor* manakah yang seharusnya menjadi fokus PT. Telunjuk Komputasi Indonesia.

1.4. Batasan Penelitian

Ruang lingkup pada penelitian ini sangatlah luas, sehingga peneliti memiliki batasan-batasan dalam penelitian yang dilakukan. Batasan-batasan pada penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dibatasi pada elemen atau kriteria yang digunakan dalam mendukung analisis permasalahan lebih lanjut yang bertujuan pada penilaian *Organization Performance* perusahaan. Elemen atau kriteria yang digunakan peneliti berdasarkan jurnal yang digunakan sebagai acuan penelitian ini.
2. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan kuisioner secara langsung kepada karyawan PT. Telunjuk Komputasi Indonesia yang memiliki hubungan dengan proses bisnis yang diteliti oleh peneliti.
3. Penelitian ini dilakukan pada perusahaan startup dan memiliki proses bisnis yang masih dilakukan perbaikan terhadap perubahan yang terjadi.
4. Penelitian ini menggunakan data sekunder kualitatif dari jurnal dikarenakan keterbatasan waktu, serta dikarenakan oleh kecocokan *Critical Success Factor* pada perusahaan.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti dapat memberikan masukan, pertimbangan dan perbaikan atas segala kekurangan yang dimiliki oleh PT. Telunjuk Komputasi Indonesia berdasarkan dari hasil

analisa elemen dan kriteria yang telah ditentukan pada penelitian *critical practice* bisnis proses manajemen.

2. Manfaat Akademis

Memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai penelitian yang dilakukan serta dapat penulis dapat menyajikan karya tersebut dengan cara yang terorganisir dan tepat.

Penulis juga mendapatkan berbagai saran dan ilmu pengetahuan yang berharga dari berbagai referensi, research yang dilakukan, serta masukan-masukan dari para ahli selama penyusunan skripsi.