

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Proses komunikasi yang terjadi antar individu, departemen atau bagian dalam suatu perusahaan sangatlah penting. Komunikasi ini dapat dilakukan secara tidak langsung melalui telepon dan *e-mail* maupun komunikasi secara langsung *person to person*. Proses komunikasi tidak akan berjalan lancar bila salah satu pihak (pembicara atau pendengar) tidak berada di tempat karena akan mengakibatkan terjadinya *delay* terhadap proses yang sedang atau yang akan dilakukan sehingga proses bisnis tidak dapat berjalan dengan baik.

Komunikasi memegang peranan penting untuk keberhasilan suatu aliran kerja yang ada di dalam sebuah perusahaan karena komunikasi yang baik akan memperlancar proses bisnis pada perusahaan. Aliran kerja yang dihasilkan dengan komunikasi secara langsung merupakan aliran kerja yang *manual*. Aliran kerja ini masih memiliki banyak kekurangan walaupun sudah diatur dan dibuat prosedur-prosedur untuk mendukungnya. Kekurangan-kekurangan tersebut adalah:

- 1) Efisiensi komunikasi dalam aliran kerja tidak maksimal karena terdapat proses menunggu jawaban antar departemen.
- 2) Aliran kerja mungkin terlewat karena adanya faktor *human error*.
- 3) Terjadi tumpang tindih peranan dari satu departemen dengan departemen lain dalam sebuah perusahaan, dan lain sebagainya.

Untuk mengatasi masalah di atas dan juga melihat kebutuhan komunikasi yang semakin lama semakin penting untuk meningkatkan efisiensi kerja dan proses bisnis dalam sebuah perusahaan, maka diperlukan suatu sistem yang dapat membuat proses komunikasi tersebut berjalan secara otomatis. Salah satu sistem yang dapat digunakan adalah *workflow*. *Workflow* merupakan proses otomatisasi aliran kerja dengan menggunakan *e-mail* dan di dalam aliran *workflow* terdapat proses *approval*.

1.2. Pokok Permasalahan

Dalam sebuah proses bisnis, aliran kerja dan prosedur-prosedur yang terjalin antar departemen harus terdefinisi secara jelas. Hal ini sudah dilakukan dengan baik oleh departemen-departemen yang ada dalam PT.Globalindo Technology. Namun, aliran kerja tersebut masih dijalankan secara *manual* sehingga timbul permasalahan seperti terhambatnya aliran kerja antar departemen-departemen yang ada apabila pihak yang berkepentingan untuk dihubungi sedang berhalangan sehingga proses bisnis tidak dapat berjalan dengan baik.

Workflow yang baik perlu diimplementasikan pada sebuah perusahaan untuk menciptakan sebuah aliran kerja yang otomatis.

Laporan Kerja Praktek (KP) ini akan membahas mengenai usulan pembuatan *workflow* di PT.Globalindo Technology untuk meningkatkan kualitas, efisiensi kerja, dan produktivitas.

1.3. Pembatasan Masalah

Pembuatan *workflow* pada penelitian ini hanya diperuntukkan bagi Departemen *Technical System Services* (TSS) dalam PT.Globalindo Technology. *Workflow* yang dibuat merupakan *workflow two parties* yang berarti bahwa *workflow* yang dibuat dibatasi pada pengiriman *item* (berupa permintaan pembelian barang dari *customer*) oleh Departemen TSS kepada *manager* sampai dengan persetujuan ataupun penolakan dari *manager* terhadap pembelian tersebut di PT.Globalindo Technology.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- 1) Merancang sebuah sistem *workflow* pada Departemen TSS pada PT.Globalindo Technology sehingga aliran kerja tidak lagi dijalankan secara *manual* tetapi dijalankan secara otomatis sehingga proses pembelian barang akan berjalan secara teratur.
- 2) Memberikan kemudahan dan meningkatkan efisiensi kerja dalam pelaksanaan tugas pada Departemen TSS di PT.Globalindo Technology.

1.5. Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi literatur dan lapangan melalui pengamatan aliran kerja secara langsung dalam perusahaan, dan pengumpulan data melalui *interview*.

Langkah-langkah pemecahan masalah yang dilakukan adalah:

- 1) Melakukan pengamatan terlebih dahulu terhadap keadaan aliran kerja yang ada dalam perusahaan.
- 2) Mengumpulkan fakta-fakta, data, dan isu permasalahan yang ada dengan melakukan *interview* terhadap staf pada Departemen TSS dan membaca dari dua referensi yaitu buku dan sumber-sumber dari *internet*.
- 3) Membuat perencanaan pengembangan yang ingin dilakukan terhadap aliran kerja dan prosedur-prosedur yang sudah ada.
- 4) Perancangan *workflow* yang menggambarkan penyelesaian masalah yang ada dengan menggunakan program aplikasi *Microsoft Exchange Server 2000* dan *Microsoft Outlook 2000*
- 5) Uji coba sistem *workflow* yang telah dihasilkan

1.5.1. Time Frame

Jangka waktu penelitian adalah 3 minggu (6 Desember 2004-24 Desember 2004). Berikut tabel dan keterangan kegiatan-kegiatan yang telah dilakukan.

Tabel 1.1 Time Frame

Kegiatan	Hari ke -														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Persiapan															
Pelatihan															
Analisa awal															
Pencarian bahan															
Interview															
Pembelajaran Microsoft Outlook															
Pembuatan form															
Pemrograman form															
Penggunaan Microsoft Exchange															
Penggabungan															
Pencarian solusi															
Penyelesaian workflow dan uji coba															

Keterangan:

Persiapan

Kegiatan yang dilakukan adalah pembuatan laporan Bab I (Pendahuluan) dan pembelajaran secara singkat mengenai kegunaan dari *Microsoft Outlook 2000* dan *Microsoft Exchange Server 2000*.

Pelatihan

Kegiatan yang dilakukan adalah pelatihan dari Departemen TS (*Technical Support*) mengenai komponen-komponen PC, cara melakukan partisi terhadap HD (*HardDisk*), penjelasan secara singkat mengenai BIOS (*Basic Input Output System*) dan *Device Manager*, dan juga pengenalan secara singkat mengenai *Microsoft Outlook 2000* yang di-*install* di *client* dan *Microsoft Exchange Server 2000* yang di-*install* di *server*.

Analisis Awal

Kegiatan yang dilakukan adalah analisis awal terhadap penggunaan *Microsoft Outlook 2000* pada perusahaan dan pelatihan dari Departemen TS mengenai cara instalasi *Microsoft Windows 2000 Server* dan cara penggunaan *Norton Ghost 2000*.

Pencarian Bahan

Kegiatan yang dilakukan adalah pencarian bahan untuk pembuatan laporan Bab II (Landasan Teori) dari buku referensi dan dari *internet* menggunakan akses *internet* yang diberikan oleh perusahaan, pembuatan laporan Bab III (Profil dan Struktur Perusahaan), dan pelatihan dari Departemen TS mengenai cara instalasi LINUX dan penjelasan secara singkat mengenai LINUX.

Interview

Kegiatan yang dilakukan adalah melakukan *interview* terhadap Departemen TSS untuk menanyakan bagaimanakah alur *workflow* yang selama ini berjalan untuk pembelian barang oleh *customer*, menyelesaikan laporan Bab I (Pendahuluan) dan juga pembuatan laporan Bab III (Sistem Saat Ini).

Pembelajaran Microsoft Outlook

Kegiatan yang dilakukan adalah pembelajaran fitur-fitur yang ada pada *Microsoft Outlook 2000* dan instalasi *PCAnywhere* untuk mengakses komputer *server* dari

komputer karena adanya ketentuan dari perusahaan yang tidak mengizinkan dilakukannya penelitian di ruang *server*.

Pembuatan Form

Kegiatan yang dilakukan adalah membuat atau merancang *form* untuk pembelian barang yang akan digunakan pada *workflow* berdasarkan format dari perusahaan.

Pemrograman Form

Kegiatan yang dilakukan adalah pembuatan *program* untuk melakukan *submit*, *save*, dan *close* pada *form* menggunakan *VBScript* yang merupakan salah satu fitur yang ada pada *Microsoft Outlook 2000*. Tetapi ternyata hal ini tidak digunakan untuk pembuatan *workflow*.

Penggunaan Microsoft Exchange

Kegiatan yang dilakukan adalah perencanaan *flow* pada *Microsoft Exchange Server 2000*, dan pembuatan *program* untuk setiap *action* yang dilakukan.

Penggabungan

Kegiatan yang dilakukan adalah menggabungkan *Microsoft Outlook 2000* dan *Microsoft Exchange Server 2000* sehingga dapat diperlihatkan apakah *flow* untuk pembelian barang yang telah dirancang dapat berjalan dengan baik.

Pencarian Solusi

Kegiatan yang dilakukan adalah pencarian solusi untuk masalah yang terjadi. Masalah yang terjadi adalah Departemen TSS tidak dapat menerima *form* dari *customer*. Karena itu, *workflow* yang dibuat hanyalah *workflow two parties*.

Penyelesaian Workflow

Kegiatan yang dilakukan adalah merapikan *form* yang telah dibuat dan pengujian apakah *flow* telah berjalan dengan baik.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan KP ini memiliki garis besar penulisan sebagai berikut:

Bab 1. Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini akan dipaparkan mengenai latar belakang masalah, pokok permasalahan yang dihadapi, pembatasan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan laporan yang dibuat.

Bab 2. Landasan Teori

Penjelasan mengenai teori-teori pendukung, metode-metode, prinsip-prinsip dan informasi tambahan lainnya dalam memecahkan masalah akan dimasukkan pada bab ini.

Bab 3. Sistem Saat Ini

Pada bab ini akan dibahas mengenai profil dan struktur dari perusahaan, dan evaluasi sistem saat ini.

Bab 4. Sistem Usulan

Pada bab ini terdapat analisis pembangunan solusi untuk persoalan yang berhasil diidentifikasi, pengajuan usulan untuk meningkatkan performansi dari departemen yang ada pada perusahaan yang disesuaikan dengan metodologi yang digunakan dalam penelitian.

Bab 5. Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan dari laporan KP berdasarkan analisis perbaikan atau perancangan sistem yang telah dibuat, hasil penelitian dalam perusahaan (apakah telah dapat mengatasi permasalahan yang ada), dan saran untuk penelitian lebih lanjut diikuti saran perbaikan untuk perusahaan.