

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Proses bisnis merupakan faktor yang menentukan tingkat keberhasilan sebuah perusahaan menjalankan aktivitas bisnis dan memberikan layanan yang baik terhadap pelanggan perusahaan tersebut. Proses bisnis adalah seluruh prosedur, tugas, dan aktivitas atau kegiatan yang melibatkan seluruh individu yang bekerja dalam perusahaan. Aliran kerja termasuk di dalamnya proses komunikasi dan pemberian tugas juga merupakan proses bisnis. Perusahaan yang memiliki proses bisnis yang baik akan dapat mencapai sasaran dan tujuan bisnis sesuai dengan yang telah direncanakan dibandingkan perusahaan yang proses bisnisnya terhambat oleh beberapa masalah.

Sampai saat ini, beberapa perusahaan telah menyadari pentingnya hal di atas. Akan tetapi, pada beberapa perusahaan tertentu proses bisnis masih dijalankan secara manual. Hasilnya aliran kerja yang terdapat dalam perusahaan tersebut juga akan berjalan secara manual. Walaupun aliran kerja ini telah didefinisikan, diatur dan dibuat prosedur-prosedur untuk mendukungnya tetap saja aliran kerja secara manual tersebut akan memiliki beberapa masalah. Masalah-masalah tersebut diantaranya tumpang tindih peranan yang terjadi antar satu departemen dengan departemen lainnya, *delay* atau penundaan waktu dalam memberikan layanan, kinerja perusahaan yang tidak maksimal dan tidak efisien dalam mencapai sasaran bisnis.

Teknologi yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan yang dihasilkan dari aliran kerja yang manual adalah *workflow*. *Workflow* yang diimplementasikan dalam perusahaan dapat mengotomatisasikan aliran kerja yang ada sehingga efisiensi kerja akan tercapai. Implementasi *workflow* dalam sistem perusahaan akan menjadi pemecahan masalah untuk menghasilkan proses bisnis yang lebih baik.

1.2. Pokok Permasalahan

Banyak perusahaan termasuk di dalamnya PT. Globalindo Technology telah menetapkan prosedur-prosedur dan aliran kerja dengan baik terhadap departemen-departemen yang ada di dalam perusahaannya. Salah satu layanan yang diberikan oleh PT. Globalindo adalah layanan pembuatan *email*. Prosedur layanan permintaan email dari *customer* masih dijalankan secara manual. Masalah-masalah yang ada:

- 1) Layanan permintaan *email* tidak dapat dilakukan dengan maksimal. Dalam hal ini adalah biaya dan waktu. Biaya *form* dalam bentuk kertas dan pencetakan harus dikeluarkan perusahaan setiap kali ada permintaan pembuatan *email*. Waktu untuk memberikan permintaan *email* terhadap *customer* tidak dapat dipastikan karena tidak ada batas waktu untuk mengerjakan prosedur terhadap *form* yang datang dalam departemen tertentu.
- 2) Prosedur-prosedur yang telah didefinisikan untuk layanan permintaan *email* dapat saja terlewat atau saling tumpang tindih antar satu departemen dengan departemen lainnya. Akibatnya kinerja perusahaan tidak efisien karena mungkin saja salah satu departemen mengerjakan pekerjaan yang seharusnya bukan porsi kerja dari departemen tersebut.

Laporan Kerja Praktek (KP) ini akan membahas implementasi *workflow* di PT. Globalindo Technology untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang diakibatkan dari aliran kerja manual pada prosedur permintaan *email*.

1.3. Pembatasan Masalah

Perancangan *workflow* yang dilakukan adalah hanya pada prosedur permintaan pembuatan *email* yang ada di PT. Globalindo Technology. Prosedur permintaan layanan *email* ini juga dikhususkan bagi *requestor* dari luar perusahaan atau pihak eksternal. Otomatisasi akan dilakukan terhadap aliran kerja dalam memberikan layanan permintaan *email* yang pertama kali datang pada departemen TSS (*Technical System Services*), diteruskan ke departemen lain sampai dengan tahap persetujuan pembuatan *email* yang diminta oleh pelanggan akan dilakukan atau tidak.

1.4. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan di PT. Globalindo Technology bertujuan untuk:

- 1) Mengotomatisasi prosedur layanan permintaan *email* yang diberikan oleh perusahaan yang dirancang dengan menggunakan *workflow*. Otomatisasi tersebut akan memudahkan departemen-departemen dan pekerja yang terlibat dalam menjalankan fungsi dan peranannya.
- 2) Memberikan efisiensi biaya dan waktu terhadap perusahaan.
- 3) Menghilangkan faktor *human error* yang dapat terjadi ketika aliran kerja dilakukan secara manual. Keterhambatan terhadap proses bisnis yang dilakukan perusahaan akan diatasi dengan komputerisasi layanan permintaan *email* sehingga sistem akan lebih tepat dan akurat melihat kesalahan-kesalahan terjadi ketika proses bisnis tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- 4) Memberikan pengawasan yang lebih ketat terhadap *staff* yang terlibat dalam prosedur permintaan *email* sehingga kinerja perusahaan akan meningkat khususnya dalam memenuhi layanan permintaan *email*.

1.5. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan adalah studi kepustakaan melalui buku-buku referensi, dan berbagai literatur dan internet. Teknik pengumpulan data dan informasi dilakukan dengan wawancara terhadap *staff* TSS (*Technical System Services*).

Langkah-langkah yang dilakukan untuk memecahkan masalah adalah sebagai berikut:

- 1) Mempelajari teknologi *workflow* melalui buku dan internet. Melihat kembali catatan kuliah yang pernah diajarkan mengenai teori *workflow*.
- 2) Mengamati keadaan perusahaan termasuk keadaan jaringan komputer PT. Globalindo Technology, mengamati proses bisnis dan aliran kerja yang dilakukan oleh perusahaan dalam memberikan layanannya terhadap para pelanggan.
- 3) Merencanakan implementasi *software Microsoft Outlook 2000* dan *Microsoft Exchange Server 2000* yang dipilih berdasarkan sistem keadaan jaringan yang menggunakan *server* pusat dengan sistem operasi *Windows 2000 server*.

- 4) Mengumpulkan data dan informasi dengan melakukan tanya jawab terhadap *staff* departemen TSS sebagai penerima pertama (*help desk*) masalah, permintaan pelanggan, dan pengerjaan prosedur layanan yang datang melalui departemen ini.
- 5) Memilih prosedur permintaan pembuatan *email* sebagai prosedur yang akan diotomatisasikan aliran kerjanya diimplementasikan dengan *workflow*.
- 6) Merancang *workflow* sebagai solusi pemecahan masalah dengan *software Microsoft Outlook 2000* dan *Microsoft Exchange Server 2000*.
- 7) Menguji coba kembali sistem *workflow* yang telah dihasilkan pada prosedur permintaan *email*.

Time Frame

Jangka waktu penelitian adalah 3 minggu (6 - 24 Desember 2004). Berikut tabel dan keterangan dari 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	Kuning														
Pelatihan		Kuning													
Analisis awal			Biru												
Pencarian bahan				Kuning											
Interview					Biru										
Pembelajaran Microsoft Outlook						Kuning									
Pembuatan form							Biru								
Pemrograman form								Biru	Biru	Biru	Biru				
Penggunaan Microsoft Exchange												Biru			
Penggabungan													Biru		
Pencarian solusi														Biru	
Penyelesaian workflow dan uji coba															Biru

Kuning : metode studi, laporan dan kegiatan di luar implementasi *workflow*
 Biru : perencanaan dan pelaksanaan implementasi *workflow*

Keterangan :

Persiapan

Kegiatan persiapan meliputi mencari dan membaca sumber buku dan internet mengenai *workflow*, pengenalan dengan para *staff* dan pembimbing KP, diskusi bersama rencana *workflow* yang ingin diimplementasikan dalam perusahaan. Pada persiapan ini juga mulai dilihat latar belakang masalah sebagai laporan dalam Bab 1 (Pendahuluan).

Pelatihan

Pelatihan diberikan oleh departemen TS (*Technical Support*) diantaranya *review* komponen-komponen yang terdapat di dalam komputer, perakitan *harddisk* dan *CDROM*, cara melakukan partisi terhadap *harddisk*, memperlakukan *harddisk* sebagai *master* atau *slave*, *troubleshooting* ketika komputer *boot-up*, penjelasan singkat BIOS (*Basic Input Output System*).

Analisis Awal

Analisis awal terhadap penggunaan *Microsoft Outlook 2000* dalam jaringan intranet perusahaan. Tiap *staff* memiliki *email* sebagai sarana komunikasi yang terhubung ke *server* pusat. Pelatihan dari Departemen TS mengenai instalasi *Microsoft Windows 2000 Server* cara mem-backup *harddisk* dengan teknik *ghost* dengan *software Norton Ghost 2000*.

Pencarian Bahan

Bahan untuk pembuatan laporan Bab 2 (Landasan Teori) didapatkan melalui buku referensi dan berbagai sumber *internet* menggunakan akses *internet* yang diberikan oleh perusahaan, pembuatan laporan Bab 3 (Profil dan Struktur Perusahaan), dan pelatihan dari Departemen TS mengenai cara membuat *email* supaya terhubung ke dalam jaringan perusahaan, cara instalasi sistem operasi LINUX dan penjelasan secara singkat mengenai LINUX.

Interview

Pengumpulan data dan informasi penting yang diperlukan dalam tahap selanjutnya didapatkan melalui wawancara terhadap departemen TSS. Informasi yang ingin diperoleh adalah bagaimanakah aliran kerja yang selama ini berjalan untuk proses bisnis perusahaan (lebih khusus mengenai prosedur layanan permintaan *email*

yang akan diotomatisasi), menyelesaikan laporan Bab 1 (Pendahuluan) dan juga menulis laporan Bab 3 (Sistem Saat Ini).

Pembelajaran Microsoft Outlook

Pembelajaran *software Microsoft Outlook 2000* dan instalasi *software PCAnyWhere*. Fitur-fitur yang ada pada *Outlook 2000* dicoba terutama fitur *public folder* sebagai *folder* yang dipakai bersama (*sharing*) oleh pekerja perusahaan. *PC Anywhere* digunakan untuk mengakses komputer *server* dari komputer klien karena adanya kebijakan dari perusahaan yang tidak mengijinkan dilakukannya penelitian di ruang *server*.

Pembuatan Form

Perancangan *form* permintaan layanan *email* yang disesuaikan dengan *draft form* yang telah dibuat sebelumnya oleh departemen TSS (lihat di lampiran). *Form* elektronik ini dibuat dengan menggunakan fasilitas yang disediakan oleh *Outlook 2000* dan akan menjadi *item* yang mengalir dalam *workflow*.

Pemrograman Form

Pembuatan *program* untuk melakukan *submit*, *save*, dan *close* pada *form* menggunakan *VBScript* yang merupakan salah satu fitur yang ada pada *Microsoft Outlook 2000*.

Penggunaan Microsoft Exchange

Pembuatan status-status *item* yang akan mengalir dalam *workflow*. *Software* yang digunakan adalah *Microsoft XP Developer*. Aliran *item* dan status-status yang ada diikuti dengan pembuatan *program* untuk setiap aksi yang dilakukan terhadap *item* tersebut.

Penggabungan

Penggabungan *Microsoft Outlook 2000* dan *Microsoft Exchange Server 2000* yaitu dengan mengaktifkan *workflow* pada *public folder*. Pada tahap penggabungan ini dilihat aliran *form* apakah sudah sesuai dengan prosedur permintaan layanan *email*.

Pencarian Solusi

Pencarian solusi untuk masalah yang terjadi. Masalah yang terjadi adalah departemen TSS tidak dapat menerima *form* dari *customer* sehingga secara manual departemen TSS harus mengisi *form* elektronik permintaan *email*.

Penyelesaian Workflow

Uji coba *workflow* pada jaringan dan tahap akhir penyelesaian *form*.

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.