

PEMODELAN PROSES BISNIS SISTEM LAYANAN PADA PT. TASPEN (PERSERO) PALEMBANG

Ayu Wandira¹, Indah Hidayanti²

^{1,2} Sistem Informasi, Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

¹ korespondensi: iyouonedr10@gmail.com

ABSTRACT

The Taspen Care service system of PT. Taspen Persero is a crucial component of the business's efforts to give participants the best service possible. To increase operational effectiveness, customer happiness, and accountability, it is essential to have a thorough grasp of the business processes involved in providing these services. This study aims to model the business processes found in the Taspen Care service system using BPMN. It is simpler to grasp the study by using the industry standard for visually describing business processes, known as BPMN. The technique employed entails phases for business process identification, data gathering, and BPMN modeling. A thorough and organized modeling of the Taspen Care service system business processes is the end result of this research. Decision-making can benefit greatly from this modeling.

Keywords: Business Process Modeling, Service Systems, BPMN

ABSTRAK

Sistem layanan Taspen Care di PT. Taspen Persero adalah bagian integral dari upaya perusahaan untuk memberikan layanan terbaik kepada peserta. Pemahaman mendalam tentang proses bisnis yang terlibat dalam penyediaan layanan ini sangat penting untuk meningkatkan efisiensi operasional, kepuasan pelanggan, dan akuntabilitas. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan pemodelan proses bisnis yang terlibat sistem layanan Taspen Care menggunakan BPMN. BPMN adalah standar industri yang digunakan untuk menggambarkan secara visual proses bisnis, sehingga memudahkan pemahaman analisis Metode yang digunakan mencakup langkah-langkah identifikasi proses bisnis, pengumpulan data, pemodelan dengan BPMN. Hasil dari penelitian ini adalah pemodelan yang komprehensif dan terstruktur dari proses bisnis sistem layanan Taspen Care. Pemodelan ini dapat digunakan sebagai alat penting dalam pengambilan keputusan, pengembangan sistem dan perbaikan berkelanjutan dalam penyediaan layanan

Kata Kunci: Pemodelan Proses Bisnis, Sistem Layanan, BPMN

PENDAHULUAN

Di era bisnis yang semakin mengglobal ini, baik individu maupun dunia usaha perlu mengembangkan strategi bisnis yang efektif guna memaksimalkan manfaat dari kehadiran setiap individu di pasar. Salah satu aspek terpenting dari strategi bisnis adalah pelanggan berkualitas tinggi. PT. Taspen Persero Palembang juga memberikan tantangan dan mengoptimalkan jangka waktu kerja para pegawainya.

PT. TASPEN (Persero) adalah BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu fokus ke arah penyediaan layanan keuangan dan asuransi

pensiun. Sebagai bagian dasar dari sistem keuangan nasional, PT. Taspen merupakan metode yang terbukti efektif mengurangi beban keuangan penelitian dan manufaktur nirlaba. Namun, untuk meningkatkan lingkungan yang ada, seperti penggunaan teknologi informasi dan kepatuhan terhadap peraturan, PT. Taspen digunakan untuk menerapkan strategi ini agar relevan dan dapat dipertanggungjawabkan demi kepentingan karyawan dan pelanggan.

Layanan pelanggan terbaik tidak hanya fokus pada komunikasi jarak jauh dengan pelanggan itu juga memantau proses bisnis internal yang

merugikan perusahaan yang menyediakan layanan tersebut. Penggunaan Business Process Modelling Notation (BPMN) relevan dalam konteks tersebut. BPMN adalah notasi grafis umum untuk melakukan atau mewakili proses bisnis dengan tujuan menggambarkan jam kerja karyawan, arus informasi, dan komunikasi antar proses (1).

Saat menjelaskan cara mengelola proses bisnis tertentu, BPMN dapat digunakan sebagai alat. BPMN juga merupakan teknik yang dapat digunakan sebagai alat untuk memungkinkan komunikasi yang jelas, tidak ambigu, dan efektif antara semua pihak yang terlibat dalam proses bisnis. Dokumentasi proses bisnis akan dilakukan dengan menggunakan BPMN. BPMN adalah standart untuk memperlihatkan proses bisnis yang dikembangkan oleh Open Management Group (2). Terdapat template BPMN yang dapat digunakan untuk membuat model proses bisnis yang mudah dipahami dan dapat digunakan oleh organisasi.

Dalam situasi ini, PT. Taspen Persero Palembang memiliki sejumlah layanan unggulan, salah satunya adalah "Taspen Care", suatu sistem untuk menjangkau pertanyaan dan keluhan yang dimaksudkan untuk memberikan layanan terbaik bagi para peserta dan penanya. Namun, untuk memastikan layanan ini beroperasi secara efektif dan efisien, diperlukan pemahaman menyeluruh mengenai proses internal yang tertinggal. Oleh karena itu, penulis memilih judul tersebut agar dapat meningkatkan strategi bisnis layanan Taspen Care.

METODE

Studi Literatur

Dalam tahap studi literatur ini, penulis mencatat, menganalisis dan mempelajari referensi dari sumber terpercaya serta kerangka teori yang mereka gunakan untuk mengutip sumber terpercaya. Sumber digunakan untuk memperoleh referensi yang jelas mengenai teori atau prinsip panduan dari jurnal, buku, artikel, dan tulisan sebelumnya. Teori proses bisnis diajarkan, serta cara mengenalkan bisnis proses lalu merepresentasikannya menggunakan Business Process Modeling Notation (BPMN) (3).

Pengumpulan Data

Wawancara dan observasi merupakan metode yang digunakan pada tahap pengumpulan data. Wawancara adalah suatu teknik mengumpulkan data yang dilakukan dalam percakapan santai antara dua orang atau lebih, baik berbicara cepat maupun lambat, untuk memahami dan menganalisis informasi terkait guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan(3). Berdasarkan informasi di atas, tokoh utama dalam proses wawancara tersebut adalah Mba Ayuni yaitu salah satu staf bagian Umum dan SDM di PT. TASPEN (Persero) KC Palembang.

Identifikasi Proses Bisnis

Notasi pemodelan Proses Bisnis yang digunakan dalam penelitian ini adalah proses dengan Bantuan Program Bizagi. Istilah "Proses bisnis" mengacu pada serangkaian aktivitas yang terstandarisasi dan terkoordinasi dengan aktivitas lain dalam

lingkungan organisasi . Istilah ini digunakan oleh organisasi untuk menggambarkan aktivitas sehari-hari yang mereka lakukan untuk mencapai tujuan bisnis yang telah ditetapkan, serta untuk memudahkan terjadinya kebocoran informasi ketika suatu organisasi terlibat dalam pengembangan suatu informasi. sistem teknologi (4). Menurut Weske (5), setiap langkah dalam proses bisnis diikuti oleh langkah lainnya, dan setiap langkah berdampak pada proses administratif dan pemangku kepentingan organisasi. Taktik dalam proses bisnis didasarkan pada seperangkat aturan hingga proses bisnis tersebut murni dan sesuai dengan keadaan dan waktu yang digunakan (6).

Ada beberapa elemen yang dapat digunakan dalam teknik pemodelan BPMN untuk proses bisnis, selain beberapa notasi yang berfungsi sebagai landing page untuk setiap elemen. Elemen dan istilah lain yang digunakan antara lain Flow Object, Connecting Object, Swimlanes (1).



Gambar 1: Notasi yang digunakan pada Flow Object (7)

Connecting Object

Connecting Object ialah istilah yang digunakan untuk menjelaskan sebuah proses yang mana setiap langkah proses secara alami berhubungan dan memperjelas pentingnya hubungan yang mendasarinya(8). Connecting object memiliki simbol gambar dalam

Flow Object

Event

Event digambarkan dalam bentuk lingkaran dengan gambaran apa yang sedang terjadi. Ada tiga jenis Event yang berbeda yaitu *start*, *intermediate*, dan *end*. Hal terakhir ini menyebabkan ketinggian proses meningkat, yang biasanya mengakibatkan terjadinya kejadian yang salah seperti kejadian. Setiap jenis peristiwa mencakup awal, tengah, dan akhir dari proses bisnis(1). Sehingga dapat dilihat pada Gambar 1.

Activity

Activity menjabarkan pekerjaan yang akan selesai secara aktif, memiliki 4 jenis activity diantaranya ialah *Task*, *Looping Task*, *Sub Process*, dan *Looping Subprocess*(4). Sehingga dapat dilihat pada Gambar 1.

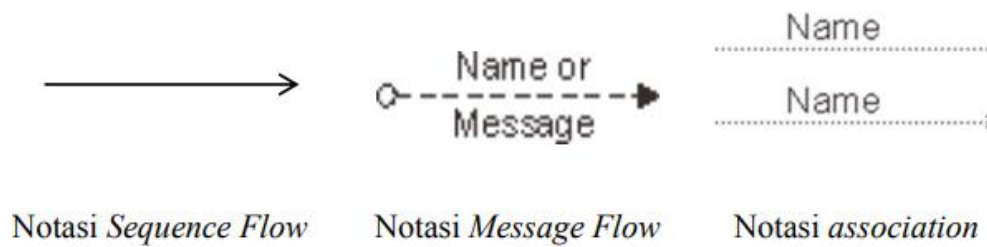
Gateway

Gateway yakni pemecahan dari beberapa aktifitas. Sehingga dapat dilihat pada Gambar 1.

penulisannya sehingga dapat dilihat pada Gambar 2.

1. *Sequence Flow*, menggambarkan pilihan default untuk menjalankan proses
2. *Message Flow*, menggambarkan aliran pesan setiap proses ke proses

3. *Association*, dilakukan sebagai penghubung elemen dengan artifact



Gambar 2: Notasi yang digunakan pada *Conenecting Object* (7)

Swimlanes

Swimlanes ialah Elemen yang di gunakan untuk mengkategorikan secara visual pada semua elemen dalam diagram (8). Terdapat 2 macam *swimlanes*, yaitu *pool* dan *lane*. Dimana keduanya memiliki perbedaan yakni

lane berada dalam *pool* yang digunakan untuk kategorisasi elemen yang ada didalam pool menjadi lebih detail. Sedangkan pool yakni kontainer dari suatu proses, sehingga dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3: Notasi yang digunakan pada *Swimlanes* (7)

Notasi-notasi yang terteradi gambar dapat digunakan untuk memodelkan kompleks terkait proses bisnis yang melibatkan pemilik bisnis atau asset terkaitnya. BPMN memiliki seperangkat diagram kelebihan yang mampu memodelkan aliran pesan guna menampilkan grafik proses aliran berdasarkan pelakunya.

Pemodelan Proses Bisnis

Pemodelan proses bisnis adalah sebuah konsep yang menjelaskan dalam bentuk diagram yang mewakilkan urutan aktifitas

yang berfokus pada tindakan dan proses, sehingga melalui proses yang dilakukan mendapatkan hasil yang selaras dengan targetnya (7). Kita dapat menggunakan BPMN (Business Process Modeling Notation) saat memodelkan proses bisnis.

Pemodelan proses bisnis dikerjakan setelah usai mendapatkan data dari hasil wawancara dan observasi. Penulis menganalisis terkait proses bisnis sistem layanan Taspen Care yang ada di PT. Taspen (Persero) Palembang. Penulis melakukan identifikasi proses bisnis dengan menggunakan Business Process

Modelling Notation (BPMN). BPMN merupakan standar notasi yang dibutuhkan didalam dunia bisnis dan teknologi informasi untuk mendokumentasikan, menganalisis, dan merancang proses bisnis. Tujuan dilakukannya BPMN adalah untuk menggambarkan proses bisnis secara visual dan mudah dimengerti oleh para staf dan karyawan terutama dalam proses bisnis sistem layanan Taspen Care di PT. Taspen (Persero) Palembang.

BPMN adalah standar untuk pemodelan proses bisnis yang menawarkan catatan grafis untuk menggambarkan proses bisnis dalam diagram proses bisnis (BPD) (9). Tujuan BPMN adalah untuk meningkatkan manajemen proses bisnis bagi pengguna teknologi dan bisnis dengan menyediakan seperangkat pedoman bagi pengguna proses bisnis yang intuitif dan komprehensif. Tujuan utama BPMN adalah menyediakan catatan standar yang mudah dipahami oleh seluruh pemilik usaha. Oleh karena itu, BPMN menyikapi perbedaan persepsi yang muncul antara perancang dan pelaksana pada suatu proses bisnis tertentu.

Tujuan utama dari BPMN adalah untuk menginformasikan kepada pembaca agar cepat mendapatkan pemahaman terkait proses bisnis yang ada (1). Analisis bisnis dapat dilakukan dengan menggunakan BPMN ketika membuat spesifikasi proses awal untuk orang teknis yang akan erat kaitannya dengan kegunaan teknologi informasi dalam menjalankan proses yang berkaitan. BPMN juga dapat menampilkan BPD (Business

Process Diagram) tertentu, yang digunakan untuk menunjukkan cara menjalankan dua tugas dengan cara berikut, antara lain:

1. BPMN mudah digunakan, dipahami, dan dapat diterapkan oleh pengguna non-teknis ketika menganalisis proses bisnis. Memberikan saran tentang cara memodelkan proses bisnis yang sangat kompleks dan mudah dipahami dalam bahasa eksekusi bisnis.
2. Menawarkan saran bermanfaat tentang cara pemodelan proses bisnis yang sangat kompleks dan mudah diterjemahkan ke dalam bahasa pelaksanaan bisnis.

Bizagi adalah alat yang dapat digunakan untuk membuat, mengoptimalkan, dan menampilkan diagram alur kerja untuk setiap proses bisnis guna meningkatkan produktivitas dan efisiensi kinerja karyawan melalui beberapa departemen organisasi (10). Bizagi merupakan salah satu software aplikasi yang tergolong (freeware) sehingga memungkinkan untuk memperolehnya tanpa perlu membayar biaya lisensi. Bizagi dapat digunakan untuk membuat diagram, dokumen, dan melakukan simulasi alur kerja menggunakan Notasi Pemodelan Proses Bisnis (BPMN) standar industri. Manfaat menggunakan perangkat lunak bizagi adalah proses bisnis yang dihasilkan dapat dengan cepat dipublikasikan dalam berbagai format (web, pdf, docx, sharepoint), dan menurut survei, perangkat lunak bizagi adalah yang terbaik untuk mensimulasikan proses bisnis. BPMN dikembangkan oleh konsorsium industry (BPMN.org) yaitu konstituen yang

mewakili berbagai vendor alat BPM (Business Process Modelling) tetapi bukan sebagai pembuka akhir, mengemukakan bahwa "The Business Process Modelling Notation Is Emerging as a standard language for capturing business processes, e-specially at the level of domain analysis and high level system design" (BPMN)(1).

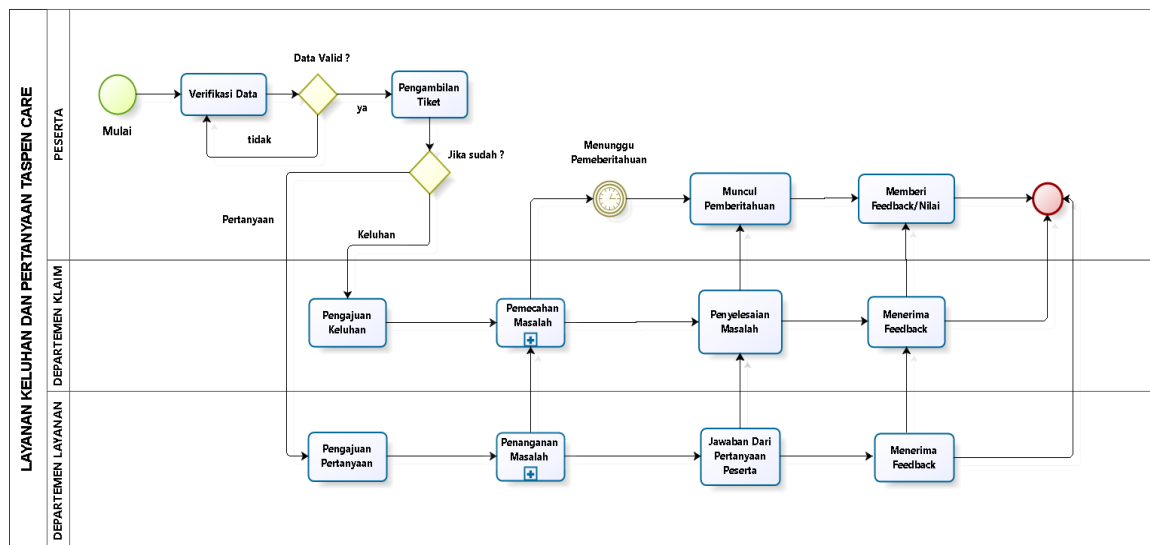
Setelah menyelesaikan simulasi bisnis, penulis melanjutkan simulasi bisnis. Menggunakan Bizagi Modeler, proses bisnis dalam contoh ini disimulasikan. Saat ini penulis hanya melakukan simulasi sampai pada level Proses Validasi. Sebelum simulasi dimulai, jadwal upacara pembukaan akan

disesuaikan untuk mengakomodasi kebutuhan simulasi. Tujuan dari simulasi ini adalah untuk mengetahui apakah proses pemodelan operasional bisnis ritel dapat bertahan lama dan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

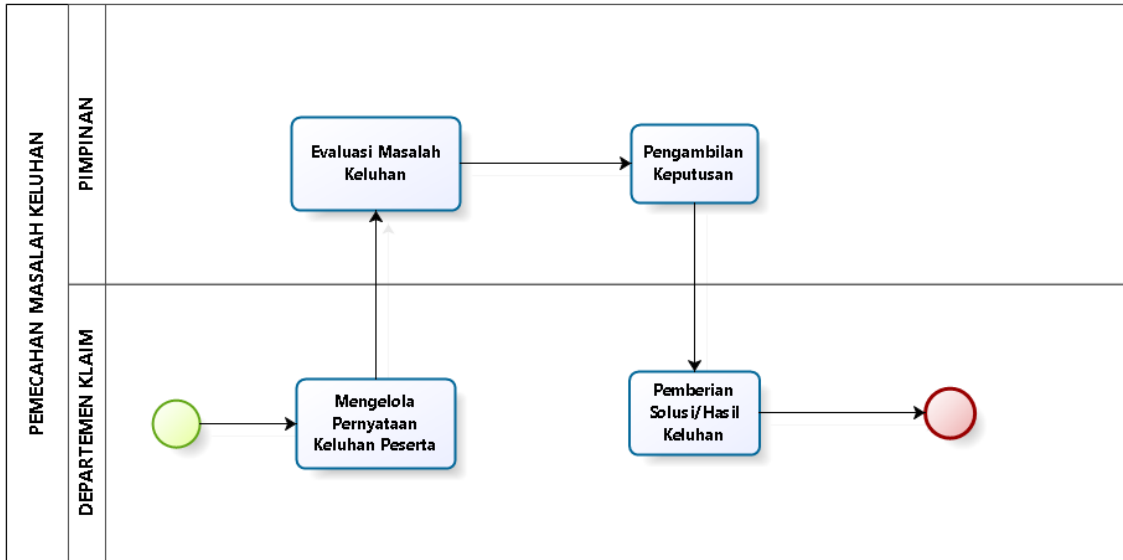
Proses Bisnis Sistem Layanan Taspem Care

Dalam proses hasil penelitian yang dilakukan penulis. Penulis akan menjelaskan kejadian yang tertera pada Gambar 4. Proses bisnis sistem layanan Taspem Care ini merupakan proses terjadinya interaksi pelayanan antara peserta dan karyawan PT. Taspem (persero) Palembang.



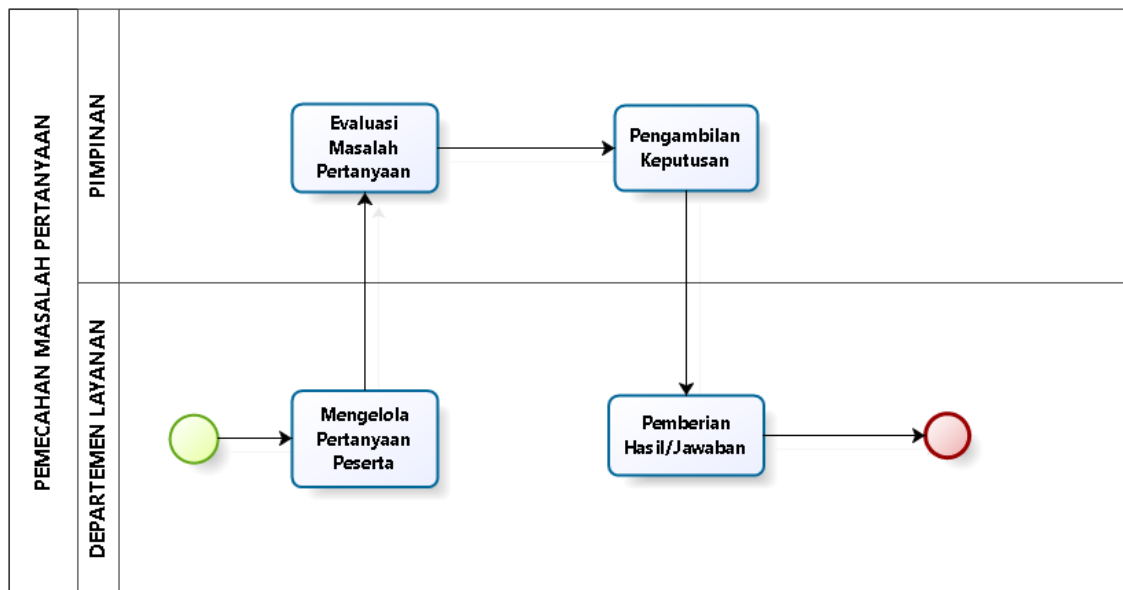
Powered by
bizagi
Modeler

Gambar 4: Proses Bisnis Sistem Layanan Taspem Care



Powered by
bizagi
Modeler

Gambar 5: Pemecahan Masalah Keluhan



Powered by
bizagi
Modeler

Gambar 6: Pemecahan Masalah Pertanyaan

Keterangan

Proses Bisnis Sistem Layanan Taspen Care Proses dimulai ketika seorang pengguna (peserta) mengajukan keluhan atau pertanyaan melalui website Taspen Care. Lalu sistem melakukan verifikasi data pengguna dan keabsahan informasi yang diberikan. Setelah melakukan verifikasi data peserta melakukan pengambilan nomor tiket yang digunakan untuk mempermudah pelacakan data. Berdasarkan verifikasi data, sistem menentukan jenis keluhan atau pertanyaan dan meroutingnya ke departemen yang sesuai. Ada dua jalur yang mungkin diambil, salah satunya menuju departemen klaim dan yang lainnya menuju departemen layanan pelanggan. Setiap keluhan atau pertanyaan diberikan nomor tiket unik untuk pelacakan dan pengelolaan. Lalu setiap Departemen Melakukan Penanganan Keluhan/Pertanyaan menggambarkan bagaimana departemen yang menerima keluhan atau pertanyaan mengatasi permintaan tersebut. Subproses ini mencakup serangkaian aktivitas seperti penugasan, penanganan, dan pemecahan masalah.

Pada Gambar 5 tertera sebuah subproses pemecahan masalah keluhan dimulai dengan departemen klaim mengelola pernyataan keluhan peserta lalu pemimpin mengevaluasi masalah keluhan dan mengambil keputusan setelah itu diberikan pemberitahuan hasil/jawaban ke peserta.

Pada Gambar 6 tertera pemecahan masalah pertanyaan dimulai dengan departemen layanan mengelola pertanyaan peserta dan di serahkan ke pimpinan untuk di evaluasi

masalah pertanyaannya dan mengambil keputusan lalu diberitahukan ke peserta bahwa hasil jawaban pertanyaan sudah ada dan selesai.

Setelah itu Sistem menghasilkan komitmen waktu untuk penanganan keluhan atau pertanyaan dan memberitahu pengguna tentangnya Penyelesaian Keluhan/Pertanyaan, Departemen yang terlibat menyelesaikan keluhan atau pertanyaan dan memberikan jawaban atau pemecahan masalah kepada pengguna. Umpan Balik Pengguna, Pengguna memiliki opsi untuk memberikan umpan balik terkait pengalaman mereka dengan layanan pelanggan. Setelah semua proses Selesai Proses bisnis berakhir setelah keluhan atau pertanyaan telah ditangani dan sistem telah ditingkatkan.

SIMPULAN

Hal ini dapat disimpulkan dari model strategi bisnis Taspen Care menggunakan BPMN di PT. Taspen persero Palembang bahwa terdapat beberapa permasalahan operasional yang mempengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan. Kurangnya transparansi dalam proses bisnis, inefisiensi dalam penyediaan layanan, dan tidak konsistennya kualitas layanan yang diberikan menjadi poin utama yang ditekankan.

Pemahaman tentang manfaat BPMN juga dapat menjadi hambatan besar dalam perbaikan proses. Oleh karena itu, diperlukan tindakan untuk meningkatkan pemahaman dan penerapan BPMN secara efektif di seluruh organisasi PT. Taspen Persero Palembang

mempunyai kapasitas untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan secara signifikan melalui berbagai tindakan perbaikan yang berisiko, seperti optimalisasi lingkungan kerja, peningkatan standar kualitas layanan, dan evaluasi teknologi informasi. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan informasi penting tentang bagaimana penerapan BPMN dapat meningkatkan operasional dan kualitas usaha.

DAFTAR PUSTAKA

1. Chinosi M, Trombetta A. Bpmn: An Introduction To The Standard. Computer Standards Interfaces. 2012;34(1):124–34.
2. Yilmaz Vt, Ersoy Ff, Kocak H, Yakupoglu G, Suleymanlar G. Full Dose Cyclosporine Versus Low Dose Takrolimus As Maintenance Immunosuppression In Renal Transplant Recipients With Posttransplant Diabetes Mellitus. Turkish Nephrol Dialysis Transplantation. 2012;21(02):161–6.
3. Krisantoso G, Ap I, Fajar M, Kharisma Makassar S. Penerapan Business Process Modeling Notation (BPMN) Untuk Memodelkan Kebutuhan Sistem Proses Penyuntingan Tulisan Pada Website Jurnal Jtriste. Seminar Nasional Forum Dosen Indonesia. 2015;(August 2015):2460–5271.
4. Perdanakusuma AR, Rachmadi A, Muhammad MG, Ramadhan DR, Ubaidillah Im. Pemodelan Proses Bisnis Pelayanan Aduan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Mojokerto Dengan Menggunakan Business Process Model Notation (BPMN). Jurnal Tecnosienza [Internet]. 2020;5(1):137–56. Available From: Www.Lapor.Go.Id.
5. Management Business Process Management. Evolution Of Enterprise Systems Architectures. Business Process Management. 2007. 25–69 P.
6. Dewi LP, Indahyanti U, S Yulius H. Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram Uml Dan Bpmn (Studi Kasus Frs Online). Informatika. 2017;1–9.
7. Yunitarini R, Hastarita F. Pemodelan Proses Bisnis Akademik Teknik Informatika Universitas Trunojowo Dengan Business Process Modelling Notation (BPMN). SimanteC. 2016;5(2):93–100.
8. Supit MA, Pratasik S. Pemodelan Proses Bisnis Dengan Business Process Management Notation Pada Fakultas Teknik Universitas Negeri Manado. Edutik Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi Dan Komunikasi. 2021;1(6):630–40.
9. Sari SK, Asniar A. Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Prosedur Pelaksanaan Proyek Akhir Sebagai Alat Bantu Identifikasi Kebutuhan Sistem. Jurnal Informatika Dan Elektronika. 2015;7(2):143–52.
10. Hidayat AR. Jurnal Informasi Volume Vii No.2 / November / 2015. Audit Control Capability Level Tata Kelola Sistem Informasi Menggunakan Cobit 5 (Studi Direktorat TIK UPI Bandung). 2015;Vii(2):33–47.