

Perancangan Model Proses Bisnis dan Penyusunan Standar Operasional Prosedur pada PT Promedika Mitra Utama Samarinda

Muhammad Alfiannur Al*, Dwi Arief Prambudi, Dwi Nur Amalia
Institut Teknologi Kalimantan

Email: 10181046@student.itk.ac.id*, dwiariefprambudi@lecturer.itk.ac.id, amalia@lecturer.itk.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.31284/j.jtm.2023.v4i1.4027>

Received 25 January 2023; Received in revised 19 February 2023; Accepted 20 February 2023;
Available online 21 February 2023

Copyright: ©2023 Muhammad Alfiannur Al, Dwi Arief Prambudi, Dwi Nur Amalia

License URL: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

Abstract

Business processes are activities that must be carried out in a company to achieve company goals. Business processes are run by all employees in a company. PT Promedika Mitra Utama Samarinda is a company engaged in the procurement/distribution of hospital medical equipment, personal use, laboratory equipment, HSE safety equipment, and dentistry. Based on the results of interviews with the general manager of PT Promedika Mitra Utama that PT Promedika Mitra Utama does not have business processes and standard operating procedure documents, causing overlapping business processes, employees are less focused on their duties and obligations so that the company's performance and performance are not optimal. The purpose of this research is to design a business process model and develop standard operating procedures at PT Promedika Mitra Utama. The approach used in this research is Business Process Management which has several stages, namely process identification, process discovery, process analysis, and process redesign. In process identification, identification of the required processes and documents owned by PT Promedika Mitra Utama is carried out using several approaches. Process discovery is carried out to collect the business processes carried out and model the business processes using the bizagi application. Process analysis is carried out to analyze the business processes that have been obtained and delete some business processes so that the business processes are of high quality and can be compiled into good standard operating procedures. Process redesign is carried out to improve the business process that has been modeled. Next, the business process improvement is verified by the process owner, namely the General Manager of PT Promedika Mitra Utama Samarinda. After being verified, the SOP is prepared based on the business process that has been modeled and verified by the process owner. This research resulted in 43 business processes and 43 SOPs that can be used by PT Promedika Mitra Utama as a guide for any activities carried out at PT Promedika Mitra Utama.

Keywords: *business process, business process, approach, standar operasional prosedur*

Abstrak

Proses bisnis merupakan aktivitas-aktivitas yang wajib dijalankan pada suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. proses bisnis dijalankan oleh seluruh karyawan pada suatu perusahaan. PT Promedika Mitra Utama Samarinda merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengadaan/penyalur alat kesehatan rumah sakit, pemakaian perorangan, peralatan laboratorium, perlengkapan alat safety HSE, dan kedokteran gigi. Berdasarkan dari hasil wawancara kepada generalmanager PT Promedika Mitra Utama bahwasannya PT Promedika Mitra Utama tidak mempunyai proses bisnis dandokumen standar operasional prosedur sehingga menyebabkan proses bisnis yang tumpang tindih, karyawan kurang fokus pada tugas dan kewajibannya sehingga kinerja dan performa perusahaan tidak maksimal. Tujuan penelitian ini adalah merancang model proses bisnis dan menyusun standaroperasional prosedur pada PT Promedika Mitra Utama. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah *Business Process Management* yang memiliki beberapa tahapan yaitu *process identification, process discovery, process analysis, dan process redesign*. Pada *process identification* dilakukan identifikasi mengenai proses yang dibutuhkan serta dokumen yang dimiliki PT Promedika Mitra Utama dengan menggunakanbeberapa pendekatan. *Process discovery* dilakukan untuk mengumpulkan *business process* yang dilakukan dan memodelkan *business process* tersebut dengan menggunakan aplikasi bizagi. *Process analysis* dilakukan untuk menganalisis *business process* yang sudah

diperoleh dan menghapus beberapa *business process* sehingga *business process* tersebut berkualitas dan bisa disusun menjadi standar operasional prosedur yang baik. *Processr edesign* dilakukan untuk memperbaiki *business process* yang sudah dimodelkan. Selanjutnya dilakukan perbaikan *business process* diverifikasi oleh *process owner* yaitu General Manager PT Promedika Mitra Utama Samarinda. Setelah diverifikasi dilakukan penyusunan SOP berdasarkan *business process* yang sudah dimodelkan dan diverifikasi oleh *process owner*. Penelitian ini menghasilkan 43 proses bisnis serta 43 SOP yang dapat digunakan oleh PT Promedika Mitra Utama sebagai pedoman dari setiap aktivitas-aktivitas yang dilakukan di PT Promedika Mitra Utama.

Kata kunci: bisnis proses, proses bisnis, pendekatan, standar operasional prosedur

1. Pendahuluan

Perusahaan adalah tempat dimana sekumpulan orang yang memiliki visi, misi serta saling bekerja sama untuk meningkatkan performa perusahaan dan mencapai tujuan perusahaan yang sebelumnya sudah ditetapkan. Setiap perusahaan memiliki caranya masing-masing dalam meningkatkan performa perusahaan salah satu caranya adalah dengan meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada calon konsumen. Didalam suatu perusahaan memiliki lebih dari satu aktivitas, tidak hanya aktivitas pelayanan saja. Banyak sekali aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan performa dan mencapai tujuan perusahaan. Aktivitas- aktivitas tersebut sering disebut dengan *business process* [1]. *Business process* merupakan aktivitas-aktivitas yang dijalankan pada suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan [2]. Selain proses bisnis, suatu perusahaan memerlukan adanya standar operasional prosedur (SOP) sebagai pedoman atau peraturan yang harus ditaatin dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan atau tenaga kerja dalam melakukan suatu aktivitas pada suatu perusahaan [3]. Sehingga dengan adanya *business process* serta dokumen standar operasional prosedur membuat suatu perusahaan dapat berjalan secara sistematis, efektif, efisien dan konsisten dan seluruh karyawan dapat menjalankan aktivitasnya sesuai *business process* serta dokumen standar operasional prosedur yang ada [4].

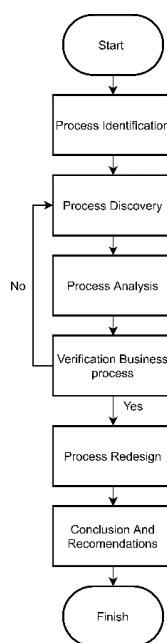
PT Promedika Mitra Utama merupakan yang bergerak dibidang pengadaan/penyalur alat kesehatan rumah sakit, pemakaian perorangan, peralatan laboratorium, perlengkapan alat safety HSE, dan kedokteran gigi yang berdiri sejak tahun 2011 . PT Promedika Mitra Utama berlokasi di Jl. Kadrie Oening No. 56a, Kecamatan Samarinda ulu, Samarinda Kota, Kalimantan Timur. PT Promedika Mitra Utama adalah perusahaan terpercaya dengan memiliki rekanan yang tersebar di wilayah Kalimantan Timur dan sekitarnya. Perusahaan memberikan pelayanan distribusi alat keehatan dan instalasi alat kesehatan dengan memperhatikan kualitas serta mutu sesuai standar yang dibutuhkan instansi. PT Promedika Mitra Utama memiliki visi yaitu menjadi PT Promedika Mitra Utama sebagai pionir distributor dan toko alat kesehatan yang terakreditasi, modern, mengutamakan kepuasan pelanggan, dan mampu menopong kemandirian ekonomi di Kalimantan Timur dan memiliki tujuan untuk menyediakan produk yang berkualitas tinggi dan telah teakreditasi, penyedia layanan dan pendistribusian alat kesehatan yang modern melalui jaringan daring dan luring, mengutamakan kepuasan pelanggan hingga proses hulu dan hilir jual beli terselesaikan dan ikut berpartisipasi dalam menopang kemandirian ekonomi Kalimantan Timur sesuai turunan misi farmalkes (Promedika,2020). Hasil wawancara dengan general manager PT Promedika Mitra Utama bahwasannya PT Promedika Mitra Utama tidak mempunyai *business process* dan dokumen standar operasional prosedur yang menjadi pedoman dan standar aktivitas yang dilaksanakan oleh para karyawan PT Promedika Mitra Utama, selain itu PT Promedika Mitra Utama tidak memiliki SDM yang bertugas untuk menyusun model proses bisnis dan dokumen standar operasional prosedur sehingga menyebabkan beberapa permasalahan muncul seperti karyawan atau tenaga kerja pada PT Promedika Mitra Utama yang tidak tahu mengenai langkah-langkah tugas dan kewajibannya sehingga beberapa proses yang tidak dijalankan bahkan terlewatkan. Selain permasalahan itu, proses manajemen pada PT Promedika Mitra Utama tidak terjadwal dengan baik yang menyebabkan PT Promedika Mitra Utama tidak maksimal dalam meningkatkan performa perusahaan dan adanya proses yang dilakukan secara

bersamaan yang menyebabkan tumpang tindihnya pekerjaan yang dilakukan karyawan atau tenaga kerja PT Promedika Mitra Utama sehingga dapat mengurangi fokus pada tugas dan kewajibannya dan dapat mengurangi kinerja dan performa perusahaan.

Berdasarkan dari penjelasan sebelumnya, PT Promedika Mitra Utama tidak mempunyai *Business process* dan dokumen standar operasional prosedur yang menjadi pedoman dan standar aktivitas yang dilaksanakan oleh para karyawan PT Promedika Mitra Utama. PT Promedika Mitra Utama tidak memiliki SDM yang bertugas untuk menyusun model proses bisnis dan dokumen standar operasional prosedur sehingga menyebabkan beberapa permasalahan muncul seperti karyawan atau tenaga kerja PT Promedika Mitra Utama tidak tahu mengenai langkah-langkah tugas dan kewajibannya sehingga beberapa proses yang tidak dijalankan bahkan terlewatkan. Selain permasalahan itu, proses manajemen pada PT Promedika Mitra Utama tidak terjadwal dengan baik yang menyebabkan PT Promedika Mitra Utama tidak maksimal dalam meningkatkan performa perusahaan. dan adanya proses yang dilakukan secara bersamaan yang menyebabkan tumpang tindihnya pekerjaan yang dilakukan karyawan atau tenaga kerja PT Promedika Mitra Utama sehingga dapat mengurangi fokus pada tugas dan kewajibannya dan dapat mengurangi kinerja dan performa perusahaan. dengan permasalahan yang ada dilakukan penelitian mengenai perancangan model proses bisnis dan penyusunan standar operasional prosedur. Aplikasi yang digunakan dalam memodelkan proses bisnis pada penelitian ini adalah bizagi. Setelah selesai dimodelkan maka dilakukan tahap verifikasi oleh *process owner* yaitu general manager PT Promedika Mitra Utama. Tahapan selanjutnya dilakukan penyusunan SOP yang dapat membantu PT Promedika Mitra Utama dapat berjalan secara sistematis, efektif, efisien dan konsisten serta seluruh karyawan dapat menjalankan aktivitasnya sesuai *business process* serta dokumen standar operasional prosedur yang ada berdasarkan proses bisnis yang sudah di verifikasi oleh *process owner*.

2. Metode

Metode pada penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan yaitu *process identification*, *process discovery*, *process analysis*, *verification business process*, *process redesign*, *conclusion and recommendations* yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram alir penelitian

2.1. Process Identification

Pada *process identification* dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi mengenai proses-proses yang dibutuhkan oleh PT Promedika Mitra Utama. Pada tahapan *process identification* menggunakan beberapa pendekatan yang dilakukan. Yang pertama merupakan pendekatan dengan cara *goal-based*, yang kedua merupakan pendekatan dengan cara *function-based*, yang ketiga merupakan pendekatan dengan cara *action-based* dan yang keempat merupakan pendekatan dengan cara *reference-based* [5]. Pada tahapan *process identification* menggunakan *goal-based* dilakukan berdasarkan dari tujuan pada dokumen profile company PT Promedika Mitra Utama. Pada tahapan *process identification* menggunakan *function-based* dilakukan dengan mengidentifikasi fungsi bisnis yang ada di PT Promedika Mitra Utama. Pada tahapan *process identification* menggunakan *action-based* dilakukan dengan wawancara kepada seluruh karyawan serta tenaga kerja yang ada di PT Promedika Mitra Utama. Pada tahapan *process identification* menggunakan pendekatan *reference model-based* dilakukan berdasarkan dari peraturan kementerian kesehatan RI No. 4 tahun 2014 mengenai cara yang baik dalam mendistribusikan alat kesehatan. Output Pada tahapan *process identification* menghasilkan proses bisnis secara keseluruhan yang dibutuhkan oleh PT Promedika Mitra Utama Samarinda.

2.2. Process Discovery

Pada tahapan *process discovery* ini dilakukan dengan tujuan untuk mengumpulkan proses-proses yang dilakukan oleh seluruh karyawan atau tenaga kerja pada PT Promedika Mitra Utama. Pada tahapan *process discovery* ini menggunakan beberapa pendekatan yaitu *evidence-based* dan *interview-based* [6]. Pada metode *evidence-based* dilakukan berdasarkan kejadian yang terjadi pada perusahaan [7]. Metode *interview-based* adalah metode yang dilakukan dengan cara mewawancarai seluruh karyawan pada PT Promedika Mitra Utama mengenai proses yang sedang dijalankan [8]. Output pada tahapan proses ini adalah informasi mengenai proses-proses yang sering dilakukan oleh karyawan atau tenaga kerja PT Promedika Mitra Utama yang nantinya dapat dimodelkan menjadi proses bisnis dan disusun menjadi standar operasional yang baku

2.3. Process Analysis

Pada tahapan *process analysis* ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis proses-proses yang sudah diperoleh pada tahapan sebelumnya [9]. Proses-proses yang diperoleh pada tahapan sebelumnya dianalisis dan menghapus beberapa proses yang tidak diperlukan dalam proses bisnis yang diperoleh sebelumnya sehingga membentuk proses bisnis yang berkualitas yang dapat disusun menjadi SOP pada tahap selanjutnya. Tahapan ini menggunakan teknik *value-added analysis* dengan cara menganalisis seluruh aktivitas pada proses bisnis yang tidak diperlukan dan menghapus aktivitas tersebut. Teknik *value-added analysis* memiliki 3 jenis yaitu *value-added* (VA), *Business value-adding* (BVA) dan *Non-value adding* (NVA). *Value-added* (VA) adalah kriteria yang didapat dari proses yang harus dilakukan oleh peran pada proses bisnis. *Business value-adding* (BVA) adalah kriteria yang didapat dari proses yang sangat dibutuhkan dan berperan penting dalam melakukan proses bisnis sedangkan *Non-value adding* (NVA) adalah kriteria yang didapatkan dari proses yang tidak penting ataupun proses tersebut tidak harus dilakukan sehingga proses/aktivitas yang memiliki kriteria *Non-value adding* (NVA) dihapus dari proses bisnis. Output pada *process analysis* ini menghasilkan proses-proses berkualitas yang sudah diperbaiki sebelumnya yang dapat disusun menjadi SOP pada tahap selanjutnya.

2.4. Verification Business Process

Pada tahapan *process analysis* ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis proses-proses yang sudah diperoleh pada tahapan sebelumnya [10]. Proses-proses yang diperoleh pada tahapan sebelumnya dianalisis dan menghapus beberapa proses yang tidak diperlukan dalam proses bisnis yang diperoleh sebelumnya sehingga membentuk proses bisnis yang berkualitas yang dapat disusun menjadi SOP pada tahap selanjutnya. Tahapan ini menggunakan teknik *value-added analysis* dengan

cara menganalisis seluruh aktivitas pada proses bisnis yang tidak diperlukan dan menghapus aktivitas tersebut. Teknik *value-added analysis* memiliki 3 jenis yaitu *value-added (VA)*, *Business value-adding (BVA)* dan *Non-value adding (NVA)*. *Value-added (VA)* adalah kriteria yang didapat dari proses yang harus dilakukan oleh peran pada proses bisnis. *Business value-adding (BVA)* adalah kriteria yang didapat dari proses yang sangat dibutuhkan dan berperan penting dalam melakukan proses bisnis sedangkan *Non-value adding (NVA)* adalah kriteria yang didapatkan dari proses yang tidak penting ataupun proses tersebut tidak harus dilakukan sehingga proses / aktivitas yang memiliki kriteria *Non-value adding (NVA)* dihapus dari proses bisnis. *Output* pada *process analysis* ini menghasilkan proses-proses berkualitas yang sudah diperbaiki sebelumnya yang dapat disusun menjadi SOP pada tahap selanjutnya.

2.5. Process Redesign

Pada tahapan *process redesign* ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkonversi proses bisnis yang sudah diverifikasi menjadi sebuah SOP [11]. Setelah menyusun SOP berdasarkan proses bisnis yang telah diverifikasi. Selanjutnya dilakukan verifikasi oleh *process owner* yaitu general manager PT Promedika Mitra Utama serta karyawan pada setiap departemen terhadap SOP yang telah disusun. Output pada tahapan ini adalah tersusunnya SOP berdasarkan dari proses yang telah verifikasi sebelumnya serta SOP yang telah diverifikasi oleh *process owner*.

2.6. Conclusion and Recommendations

Pada tahapan ini dilakukan pengambilan kesimpulan dan saran untuk penyusunan dokumen standar operasional prosedur yang telah dilakukan pada penelitian ini.

3. Hasil dan Pembahasan

Pada hasil dan pembahasan memiliki beberapa sub-bab yaitu diantaranya ialah *process identification*, *process discovery*, *process analysis*, *process redesign*. pada penelitian ini menggunakan dan mengikuti pedoman atau peraturan kementerian kesehatan RI No. 4 tahun.

3.1. Process Identification

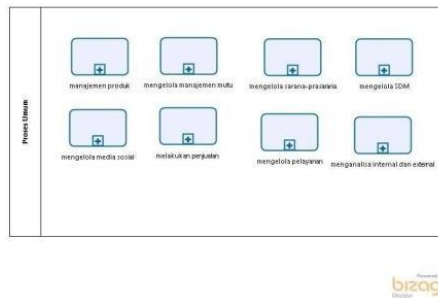
Pada tahapan *process identification* ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi mengenai proses-proses yang dibutuhkan oleh PT Promedika Mitra Utama. *Process identification* dilakukan dengan beberapa pendekatan yang digunakan yaitu, *action-based* dan *reference-based* [12]. Pada Pendekatan *action-based*, dilakukan pengamatan terhadap kejadian yang terjadi pada seluruh karyawan setelah melakukan pengamatan dilakukan wawancara serta diskusi kepada setiap karyawan atau tenaga kerja pada setiap departemen di PT Promedika Mitra Utama Samarinda. Wawancara dilakukan dengan beberapa departemen yaitu finance department yang terdiri dari *control transaction* dan *invoice staff*, pada sales department yang terdiri dari *chasier & wholesale staff*, *retail & costumer service staff*, pada warehouse departement yang terdiri dari *warehouse staff & digital selling & quality control*, pada general & IT support department yang terdiri dari *ERP & IT admin support*, *graphic design staff*, *photo & videographer*.

Pada pendekatan *reference-based* dilakukan identifikasi mengenai proses yang dibutuhkan oleh PT Promedika Mitra Utama berdasarkan dari peraturan yang diatur oleh kementerian kesehatan RI No. 4 tahun 2014 mengenai cara yang baik dalam mendistribusikan alat kesehatan. Adapun hasil dari wawancara kepada seluruh departemen serta staff departemen didapatkan 17 proses yang dilakukan berdasarkan pendekatan *action-based* oleh seluruh departemen serta staff departemen di PT Promedika Mitra Utama Samarinda dan berdasarkan hasil dari pendekatan *Reference-based* didapatkan 26 proses yang diperoleh berdasarkan dari peraturan yang diatur oleh kementerian kesehatan RI No. 4 tahun 2014 mengenai cara yang baik dalam mendistribusikan alat kesehatan & Peraturan Kementerian kesehatan RI No.1191 tahun 2018 tentang penyaluran alat kesehatan.

Hasil yang didapat pada *process identification* dengan menggunakan 2 pendekatan yaitu *action-based & reference-based* menghasilkan proses architecture yang terdiri dari 43 proses yang dilakukan oleh PT Promedika Mitra Utama Samarinda.

3.1.1 Proses Bisnis Lv 0

Langkah awal dalam merancang proses bisnis menggunakan proses bisnis Level 0. Proses bisnis Level 0 adalah proses yang memiliki suatu pengelompokan proses didalamnya. Proses bisnis Level 0 diperoleh dari hasil pengelompokan/kumpulan proses – proses berdasarkan hasil proses arsitektur pada tahapan *process identification*. Hasil pengelompokan proses tersebut disebut dengan proses bisnis Level 0 seperti ditunjukkan pada Gambar 2.

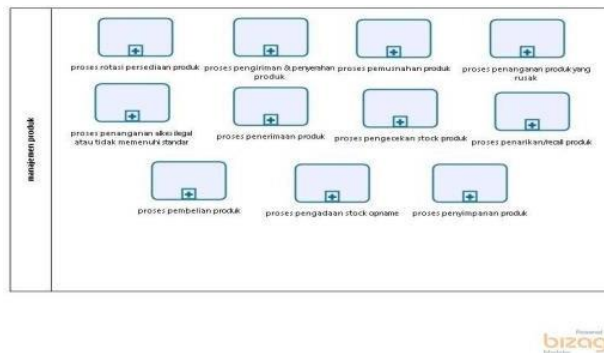


Gambar 2 Proses Bisnis Lv 0

Adapun proses umum pada penelitian ini memiliki 8 proses umum yaitu manajemen produk, mengelola manajemen mutu, mengelola sarana-prasarana, mengelola sdm, mengelola media sosial, melakukan penjualan, mengelola pelayanan, menganalisis internal & eksternal.

3.1.2 Proses Bisnis Lv 1

Langkah selanjutnya setelah proses bisnis Level 0 dibuat. Maka dibuatlah proses bisnis Level 1. Proses bisnis Level 1 atau sering dianotasikan dengan sub process ialah suatu proses yang dimiliki oleh setiap proses umum.

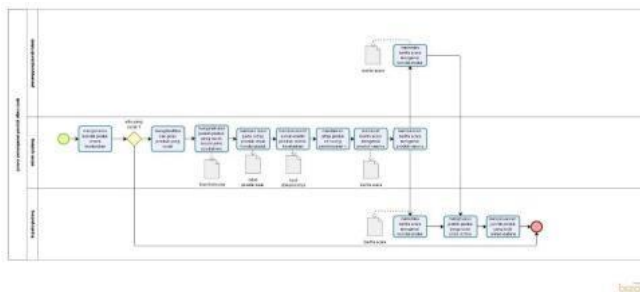


Gambar 3 Proses Bisnis Lv 1

Adapun proses bisnis Level 1 pada Gambar 3 adalah proses manajemen produk yang memiliki 11 sub process atau proses bisnis Level 1 yaitu proses rotasi persediaan produk, proses pengiriman & penyerahan produk, proses pemusnahan produk, proses penanganan produk alkes yang rusak, proses penanganan alkes ilegal atau tidak memenuhi standar, proses penarikan/recall produk, proses penerimaan produk, proses pengecekan produk, proses pembelian produk, proses pengadaan stock opname, proses penyimpanan produk.

3.1.3 Proses Bisnis Lv 2

Langkah selanjutnya setelah proses bisnis Level 1 dibuat. Maka dibuatlah proses bisnis Level 2. Pada proses bisnis Level 2 memiliki tingkat kerincian yang lebih tinggi daripada proses bisnis Level 1 dan proses bisnis Level 0. Pada proses bisnis Level 2 dilakukan pembuatan alur secara rinci mengenai proses yang ada pada Level 1 sebelumnya.



Gambar 4 Proses Bisnis lv 2

Pada Gambar 4 adalah proses bisnis Level 2 serta alur proses penanganan produk alkes rusak yang terdiri dari menganalisis kondisi produk secara keseluruhan, mengklasifikasi jenis produk yang rusak, mengkalkulasi jumlah produk alkes yang rusak, memberi label pada setiap produk sesuai kondisi produk, mendokumentasikan kondisi produk secara keseluruhan, meletakkan produk ke ruang penyimpanan sesuai kondisi produk, membuat berita acara mengenai produk yang rusak, memberikan berita acara mengenai produk yang rusak, menerima berita acara mengenai produk yang rusak, menghapus jumlah produk yang rusak pada sistem, menyesuaikan jumlah produk yang baik antara gudang dan sistem.

3.2. Process Discovery

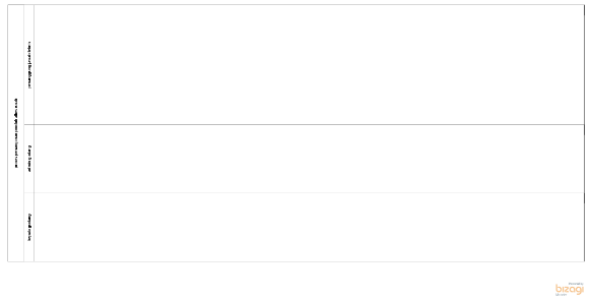
Process Discovery dilakukan dengan tujuan mengumpulkan proses-proses yang dilakukan oleh seluruh karyawan atau tenaga kerja pada PT Promedika Mitra Utama [13]. *Process discovery* dilakukan dengan beberapa pendekatan yang digunakan yaitu *evidence-based* dan *interview-based*.

Pada metode *evidence-based*, dilakukan analisis dokumen yang digunakan PT Promedika Mitra Utama Samarinda untuk mendapatkan informasi-informasi terkait proses yang dilakukan seperti dokumen proses pelaksanaan CDAKB, dokumen SOP dari perusahaan distributor alat kesehatan lain dan dokumen profil perusahaan. Adapun hasil dari pendekatan *evidence-based* didapatkan 26 proses bisnis yang dilaksanakan oleh PT Promedika Mitra Utama Samarinda.

Pada metode *evidence-based*, dilakukan analisis dokumen yang digunakan PT Promedika Mitra Utama Samarinda. Setelah didapatkan 43 proses bisnis maka langkah selanjutnya ialah dilakukan perancangan model proses bisnis pada 43 proses bisnis yang telah diperoleh dengan menggunakan beberapa alur yaitu mengidentifikasi sumber daya proses, mengidentifikasi batasan proses, mengidentifikasi aktivitas dan *event*, mengidentifikasi aliran kontrol dan elemen dengan menggunakan Bizagi

3.2.1 Identifikasi Sumber Daya Proses

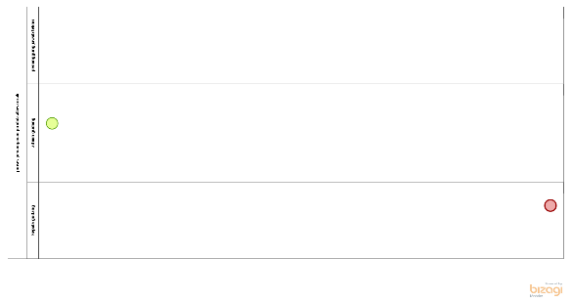
Pada tahapan ini dilakukan untuk mengidentifikasi sumber daya yang akan digunakan untuk menjalankan sebuah proses bisnis [14]. Adapun sumber daya tersebut adalah *pool & lane*. *Pool* adalah tempat sekumpulan aktivitas yang dilaksanakan oleh suatu peran/pelaksana. *Lane* adalah tempat bagi peran/pelaksana yang akan melaksanakan sekumpulan aktivitas. Adapun contohnya seperti proses penanganan produk alkes rusak pada Gambar 5 yang memiliki 3 peran/pelaksana yaitu admin gudang, kepala gudang dan penanggung jawab teknis.



Gambar 5 Identifikasi Sumber Daya Proses Penanganan Produk Alkes yang Rusak

3.2.2 Identification Batasan Proses

Pada tahapan ini dilakukan untuk mengidentifikasi suatu kejadian yang memulai suatu proses hingga berakhirnya suatu proses [15]. Adapun kejadian tersebut sering disebut dengan *event*. *Event* memiliki 3 macam yaitu *start event*, *intermediate event* & *end event*. *Start event* adalah petunjuk dimulainya suatu kejadian atau proses. *Intermediate event* adalah petunjuk tentang kejadian atau proses yang terjadi di antara proses awal dan akhir sedangkan *end event* adalah petunjuk berakhirnya suatu kejadian atau proses. Adapun contohnya seperti proses penanganan produk alat kesehatan rusak pada gambar 5 yang memiliki 2 *event*. Proses dimulai dengan menganalisis kondisi produk alkes secara keseluruhan dan diakhiri dengan proses menyesuaikan jumlah produk yang baik antara gudang dan sistem.



Gambar 6 Identifikasi Batasan Proses Penanganan Produk Alkes yang Rusak

3.2.3 Identifikasi Task / Activity

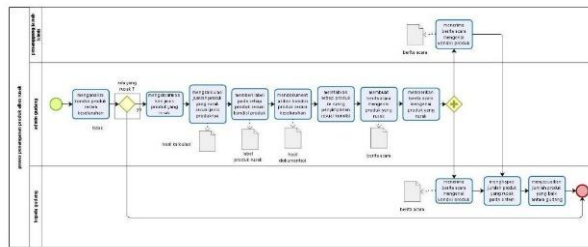
Pada tahapan ini dilakukan untuk mengidentifikasi kejadian/proses yang dilakukan. pada tahapan ini menggunakan notasi *activity* [16]. Adapun pada proses penanganan produk alkes rusak pada gambar 6 memiliki 12 *activity* yang digunakan. gambar 6 memiliki 12 *activity* yang digunakan.



Gambar 7 Identifikasi Task / Activity Proses Penanganan Produk Alkes yang Rusak

3.2.4 Identifikasi Aliran Proses

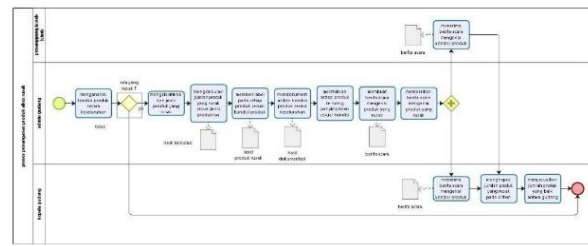
Pada tahapan ini dilakukan untuk mengidentifikasi aliran proses [17]. Pada tahapan ini mengidentifikasi suatu kejadian atau proses yang memiliki suatu pertimbangan yang dilewati sebelum melakukan tahapan selanjutnya. Pada tahapan ini menggunakan notasi *gateway*. Adapun contohnya seperti proses penanganan produk alkes rusak pada gambar 7 yang memiliki 1 notasi *gateway exclusive* yang digunakan untuk mempertimbangkan suatu proses sebelum melakukan proses selanjutnya.



Gambar 8 Identifikasi Aliran Proses Penanganan Produk Alkes yang Rusak

3.2.5 Identifikasi Elemen Tambahan

Pada tahapan ini dilakukan untuk mengidentifikasi suatu kejadian yang memiliki elemen tambahan seperti dokumen atau berkas yang disebut dengan objek data pada suatu proses. Adapun contohnya seperti proses penanganan produk alkes rusak pada Gambar 8 yang memiliki 6 objek data yang digunakan.

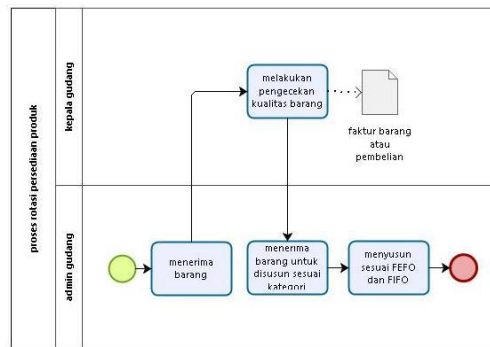


Gambar 9 Identifikasi Elemen Tambahan Penanganan Produk Alkes yang Rusak

3.3 Process Analysis

Pada *process analysis* ini dilakukan analisis terhadap proses bisnis yang sudah didapatkan pada *process discovery* dengan menggunakan analisis kualitatif yaitu *value-added analysis* [18]. Analisis kualitatif dengan menggunakan *value-added analysis* ini digunakan untuk menganalisis seluruh aktivitas pada proses bisnis yang tidak diperlukan dan menghapus aktivitas tersebut. Teknik *value-added analysis* memiliki 3 jenis yaitu *value-added (VA)*, *Business value-adding (BVA)* dan *Non-value adding (NVA)*. *Value-added (VA)* adalah kriteria yang didapat dari proses yang harus dilakukan oleh peran pada proses bisnis [19]. *Business value-adding (BVA)* adalah kriteria yang didapat dari proses yang sangat dibutuhkan dan berperan penting dalam melakukan proses bisnis sedangkan *Non-value adding (NVA)* adalah kriteria yang didapatkan dari proses yang tidak penting ataupun proses tersebut tidak harus dilakukan sehingga proses/aktivitas yang memiliki kriteria *Non-value adding (NVA)* dihapus dari proses bisnis [19]. Pada setiap aktivitas yang akan dianalisis oleh penulis dengan mengikuti jurnal terdahulu untuk proses pengkategorian setiap aktivitas yang akan dianalisis.

Setelah dilakukan hal tersebut seluruh staff dari 4 departemen di promedika akan menganalisis dan mengkategorikan setiap aktivitas pada setiap proses bisnis yang tersedia.



Powered by
bizagi
Master

Gambar 10 Proses Rotasi Persediaan Produk

Pada gambar 10 Proses rotasi persediaan produk memiliki 4 aktivitas yang dilakukan serta memiliki 2 peran. setelah menganalisis jumlah aktivitas serta perannya. dimasukan 4 aktivitas hingga 2 peran tersebut ke dalam tabel analisis value-adedd untuk dianalisis. Adapun hasil analisis proses rotasi persediaan produk dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1 Hasil Rotasi Persediaan Produk

No	Aktivitas	Peran	Kriteria	Keterangan
1	Menerima barang	Admin gudang	VA	
2	Melakukan pengecekan kualitas barang	Kepala Gudang	VA	
3	Menerima barang untuk disusun sesuai kategori	Admin Gudang	VA	
4	Menyusun sesuai FEFO dan FIFO	Admin Gudang	VA	

Pada Tabel 1 memiliki 4 aktivitas yang diantaranya terdapat 4 aktivitas termasuk kriteria VA. Setelah itu Proses yang dilakukan analisis selanjutnya adalah proses pengiriman dan penyerahan produk.

Setelah dilakukan *process analysis*, langkah selanjutnya ialah menghapus proses proses yang tidak diperlukan atau yang memiliki kriteria NVA. Berdasarkan dari jumlah 43 proses bisnis yang telah di analisis. Terdapat 24 proses bisnis yang dilakukan perbaikan, 38 proses yang memiliki kriteria NVA. Proses yang memiliki kriteria NVA dilakukan penghapusan dan 19 proses bisnis lainnya tidak dilakukan penghapusan karena tidak memiliki aktivitas yang memiliki kriteria NVA.

3.4 Verification Business Process

Pada tahapan ini dilakukan verifikasi proses bisnis oleh *process owner* yaitu general manager PT Promedika Mitra Utama Samarinda. Proses bisnis yang telah dibuat dan dianalisis serta di perbaiki pada tahapannya sebelumnya dipresentasikan serta dijelaskan kepada process owner. Jika proses bisnis tersebut sudah sesuai maka proses bisnis tersebut akan ditandatangani oleh *process owner*. Jika proses bisnis tersebut belum sesuai maka penulis akan melakukan revisi kembali terhadap proses bisnis yang belum sesuai. Adapun salah satu contoh proses bisnis yang telah verifikasi dan ditandatangani oleh *process owner* dapat dilihat pada Gambar 11.

Gambar 11 Verifikasi Proses Bisnis

Gambar 11 Merupakan salah satu contoh proses bisnis yang telah diverifikasi oleh *process owner* dengan menggunakan lembar wawancara. Jika proses bisnis telah diverifikasi oleh *process owner*. *Process owner* melakukan tanda tangan pada kolom tanda tangan yang tersedia.

3.5 Process Redesign

Pada tahapan *process redesign* dilakukan penyusunan SOP dengan melakukan konversi dari hasil model proses bisnis Level 2 yang telah dianalisis. Adapun daftar SOP yang akan disusun dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 Daftar SOP

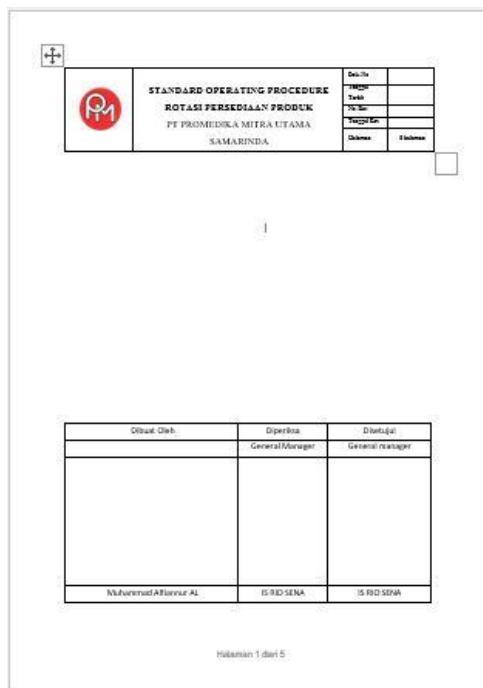
No	Departemen	No. Dokumen	Nama SOP
1		WHS-01-PMU	Rotasi persediaan produk
2		WHS-02-PMU	Pengiriman dan penyerahan produk
3		WHS-03-PMU	Pemusnahan produk
4		WHS-04-PMU	Penanganan produk alkes rusak
5		WHS-05-PMU	Penanganan alkes ilegal atau tidak memenuhi standar
6		WHS-06-PMU	Penanganan produk retur / recall
7		WHS-07-PMU	Penerimaan produk
8	Warehouse Departemen	WHS-08-PMU	Penerimaan barang kategori IVD & NON IVD
9		WHS-09-PMU	Pengecekan stock produk
10		WHS-010-PMU	Pengadaan stock opname
11		WHS-011-PMU	Penyimpanan produk dengan perlakuan khusus
12		WHS-012-PMU	Penyimpanan produk reguler
13		WHS-013-PMU	Telusur produk
14		WHS-014-PMU	Monitoring dan lembapan ruang
15		WHS-015-PMU	Pengendalian hama
16		WHS-017-PMU	Penjualan market place

17		WHS-018-PMU	Kalibrasi
18		WHS-019-PMU	Tindakan pencegahan terjadinya tumpahan atau kerusakan, kontaminasi mikroorganisme dan kontaminasi silang
19		WHS-020-PMU	Seleksi jasa ekspedisi
20		ITS-021-PMU	Pemeliharaan bangumam dan fasilitas
21		ITS-022-PMU	Pengendalian dokumen dan rekaman
22		ITS-023-PMU	Recruitmen
23		ITS-024-PMU	Pelatihan karyawan
24		ITS-025-PMU	Monitoring & evaluasi pihak ketiga
25		ITS-026-PMU	Kerja sama pihak ketiga (SDM)
26	General & IT support department	ITS-027-PMU	Evaluasi kinerja karyawan
27		ITS-028-PMU	Pembuatan konten video
28		ITS-029-PMU	Pembuatan konten foto
29		ITS-030-PMU	Penanganan keluhan atas produk
30		ITS-031-PMU	Tindakan perbaikan keamanan di lapangan
31		ITS-032-PMU	Pengukuran kepuasan pelanggan
32		ITS-033-PMU	Kajian manajemen
33		ITS-034-PMU	Kerja sama dengan pihak ketiga (perusahaan)
34		ITS-035-PMU	Audit internal
35	Sales departemen	SMD-036-PMU	Pelaporan distribusi
36		SMD-037-PMU	Penjualan retail
37		FINC-038-PMU	Pembelian produk
38		FINC-039-PMU	Penjualan dengan perusahaan (B2B)
39	Finance departemen	FINC-041-PMU	Penjualan dengan perusahaan (B2B) Pengadaan peralatan dan perlengkapan
40		FINC-041-PMU	Pemutusan hubungan kerja
41		FINC-042-PMU	Pembayaran upah karyawan
42		FINC-043-PMU	Seleksi supplier

Sebelum menyusun SOP, terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu [20]:

1. Halaman Awal SOP

Halaman awal SOP merupakan halaman pertama yang memiliki penjelasan mengenai logo, nama perusahaan, nama SOP, no. dokumen, tanggal terbit, no revisi, tanggal revisi, halaman, serta terdapat 3 tabel yang membuat / merevisi, memeriksa, dan menyetujui SOP.



Gambar 12 Halaman Awal SOP

2. Daftar Isi
Halaman kedua SOP terdapat daftar isi yang diperlukan karena terdapat lebih dari 1 kegiatan yang dilakukan.
3. Daftar Riwayat Dokumen
Halaman ketiga SOP ini diperlukan untuk mengetahui hasil revisi yang dilakukan sebelumnya terhadap SOP yang ada.
4. Prosedur
Halaman keempat SOP terdiri dari tujuan, ruang lingkup, referensi, defenisi, uraian prosedur serta lampiran.
5. Flowchart
Halaman terakhir SOP berisikan tentang alur SOP yang telah dibuat dengan menggunakan simbol flowchart. Bagian ini terdiri dari kegiatan, pelaksana, mutu baku, kelengkapan, waktu, output, serta keterangan. Adapun flowchart dapat dilihat pada gambar 13

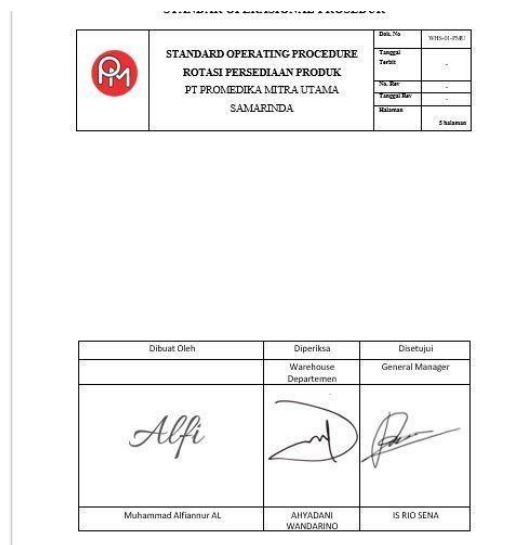
No.	Kegiatan	Pelaksana					Mutu Baku			Keterangan			
		Admin Gudang	Kepala Gudang	Konsumen	PJT	Pimpinan	Kelengkapan	Waktu	Output				
1.	Melakukan pengecekan stock produk												
2.	Mengecek kualitas produk												
3.	Mengecek penandian produk (AKD, AKI, NIE, EXP)												
4.	Membuat faktur penjualan dan surat jalan										Faktur penjualan dan surat jalan		Faktur penjualan dan surat jalan
5.	Mengantarkan surat jalan												
6.	Mengantar produk												
7.	Menerima produk												
8.	Melakukan pengecekan ulang produk												
9.	Melakukan retur produk												

Gambar 13 Bagian Flowchart SOP Promedika

Dalam penyusunan SOP, SOP yang disusun berdasarkan dari proses bisnis yang telah diverifikasi dan mengikuti ketentuan-ketentuan yang harus diperhatikan diatas yang tercantum pada dokumen control yang dimiliki oleh PT Promedika Mitra Utama Samarinda.

3.5.1 Verifikasi SOP

Pada tahapan ini dilakukan verifikasi SOP oleh *process owner*. SOP yang telah dibuat dan dianalisis serta di perbaiki pada tahapan sebelumnya dipresentasikan serta dijelaskan kepada *process owner*. Adapun *process owner* yang melakukan verifikasi SOP ialah salah satu staff pada setiap departemen dan General manager Pada PT Promedika Mitra Utama Samarinda. Jika SOP tersebut sudah sesuai maka SOP tersebut akan ditandatangani oleh *process owner*. SOP tersebut belum sesuai maka penulis akan melakukan revisi kembali terhadap SOP yang belum sesuai.



Gambar 14 Lembar 1 Verifikasi SOP

4. Kesimpulan

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan yang ingin dicapai, dari hasil penelitian tugas akhir ini didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Proses bisnis yang ada di PT Promedika Mitra Utama saat ini digambarkan ke dalam bentuk proses bisnis dengan menggunakan notasi BPMN. Proses bisnis saat ini menghasilkan 8 proses umum dan 43 Sub process. Proses bisnis saat ini yang dibuat telah diverifikasi sebelumnya oleh general manager sebagai process owner pada penelitian ini. Pemodelan proses bisnis pada PT Promedika Mitra Utama mengacu pada peraturan kementerian kesehatan RI No. 4 Tahun 2014 tentang cara yang baik dalam mendistribusikan alat kesehatan dengan benar. Proses bisnis tersebut dibuat dengan menggunakan notasi BPMN
- 2) Penyusunan SOP disusun menggunakan dokumen control yang dimiliki PT Promedika Mitra Utama sebagai ketentuan-ketentuan yang wajib diikuti dalam membuat SOP dan SOP dibuat berdasarkan dari hasil 43 proses bisnis yang didapat dari beberapa tahapan BPMN yang telah dilaksanakan.

Referensi

- [1] ABDURRAHIM, K. (2020). Perancangan Standar Operasional Prosedur Penyusutan dan Pemusnahan Berkas Rekam Medis Di Puskesmas Jatnom Klaten (Doctoral dissertation, Universitas Gadjah Mada).

- [2] Amantea, I. A., Sulis, E., Boella, G., Crespo, A., Bianca, D., Brunetti, E., ... Ambrosini, S. (2020). Mengadopsi Perangkat Teknologi di Rumah Sakit di Rumah: Perspektif Pemodelan dan Simulasi. Dalam *SIMULTECH* (pp. 110-119).
- [3] Atrinawati, L.H., & Pratikta, W. P. (2019). Manajemen Proses Bisnis Untuk Institut Teknologi Kalimantan. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 1(1).
- [4] Bakhrun, A., & Hutahaean, J. (2021). Proses Bisnis Layanan Medical Check-up (MCU) Menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN). *Jurnal Kesehatan Vokasional*.
- [5] BPMN. (2020). Tentang model proses bisnis dan spesifikasi notasi versi 2.0. Tentang Model Proses Bisnis Dan Spesifikasi Notasi Versi 2.0 (omg.org) Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H.(2018). *Fundamentals of Business Process Management* (2nd ed. 2018).
- [6] Fardani, M. R. (2021). PEMODELAN PROSES BISNIS PT. SELAKINDO MAKMUR
- [7] Hamidi, M., & Raflah, W. J. (2019). Standard Operating Procedure (SOP) Penerimaan Tamu (Studi Kasus Politeknik Negeri Bengkalis). *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 6(2)..
- [8] Ir.Endang Ripmiatin, MT, (2019). Pedomam Pembuatan Instruksi Kerja (IK) Versi 1.0. Program studi Informatika. Universitas Al-Azhar Indonesia.
- [9] Ktrakazas, P., Costarides, V., Tarousi, M., Christodoulakis, M., Toumpaniaris, P., Pavlopoulos, S., ... & Koutsouris, D. (2018, June). Business Process Modelling for a Greek Hospital's Medical Equipment Data Center. In 2018
- [10] IEEE 31st International Symposium on Computer- Based Medical Systems (CBMS) (pp. 328-332). IEE.
- [11] Martins, R. P., Lopes, N., & Santos, G. (2019). Improvement of the food hygiene and safety production process of a Not-for-profit organization using Business Process Model and Notation (BPMN).
- [12] Permenkes. (2014). Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 tentang cara distribusi alat kesehatan yang baik
- [13] Ramos-Merino, M., ÁLevelarez-Sabucedo, L.M., Santos-Gago, J.M., & Sanz-Valero,
- [14] J. (2018). Notasi berbasis BPMN untuk representasi alur kerja dalam protokol rumah sakit. *Jurnal sistem medis*, 42(10), 1-10, 1-10
- [15] Saputra, H. M. J., Marviainyda, D. E., Larasatu, R. A., Addaffa, M. Z. A., & Atrinawati, L. H. (2020). Analisis Proses Bisnis pada Dinas Perdagangan Kota XYZ dengan Menggunakan Business Process Management Lifecycle. *SPECTA Journal of Technology*, 4(1), 71-83
- [16] Sari, Y. (2017). Logika Algoritma, Pseudocode, Flowchart, dan C++. Perahu Litera
- [17] Setiawan, D. (2018). Analisis Standar Operasional Prosedur CV. Apotek Lawang Gali. *Agora*, 6(1)
- [18] Sitorus, E., & Nasution, S. S. F. (2018). Pembakuan Aktivitas Pergudangan Dengan Standard Operating Procedure (SOP) di PT.XYZ. *Jurnal Sistem Teknik Industri*, 19(2), 65–71
- [19] Suša Vugec, D., Tomičić-Pupek, K., & Vukšić, V. B. (2018). Social business process management in practice: Overcoming the limitations of the traditional business process management. *International Journal of Engineering Business Management*, 10, 1847979017750927
- [20] Sutomo, E. (2017). Analisis Layanan Teknologi Informasi Pada Proses Bisnis Akademik Perguruan Tinggi XYZ. *Association for Information Systems Indonesia (AISINDO)*, 2(1), 232-239

How to cite this article:

Al MA, Prambudi DA, Amalia DN. Perancangan Model Proses Bisnis dan Penyusunan Standar Operasional Prosedur pada PT. Promedika Mitra Utama Samarinda. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*. 2023 Februari; 4(1):13-20. DOI: 10.31284/j.jtm.2023.v4i1.4027