



**BUSINESS PROCESS REENGINEERING DAN
PENGARUHNYA TERHADAP EFEKTIVITAS
DAN EFISIENSI PELATIHAN PADA
PT. SOLUTION CENTRE INDONESIA**

LAPORAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS
YUSUP SUHARA
MERCU BUANA
41821110001**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**



**BUSINESS PROCESS REENGINEERING DAN
PENGARUHNYA TERHADAP EFEKTIVITAS
DAN EFISIENSI PELATIHAN PADA
PT. SOLUTION CENTRE INDONESIA**

LAPORAN SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
sarjana**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
YUSUP SUHARA**

41821110001

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusup Suhara
NIM : 41821110001
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Business Process Re-Engineering Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Pelatihan Pada PT. Solution Centre Indonesia

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Agustus 2023



Yusup Suhara




LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa (1) : Yusup Suhara
NIM : (41821110001)
Judul Tugas Akhir : Business Process Re-Engineering Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Pelatihan Pada PT. Solution Centre Indonesia

Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disidangkan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 02 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing	: Sarwati Rahayu , ST , MMSI.	()
NIDN	: 0321127602	
Penguji 1	: Dr. Ruci Meiyanti , M.Kom	()
NIDN	: 0304056803	
Penguji 2	: Ratna Mutu Manaikam , S.Kom, MT	()
NIDN	: 030801701	

Mengetahui,



(Dr. Bambang Jokonowo, S.Si., M.T.I.)
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



(Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom)
Ka.Prodi Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Penulisan Laporan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sistem Informasi pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof.Dr.Ir.Andi Adriansyah,M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr.Bambang Jokonowo,S.Si.,M.T.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Ibu Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Ibu Sarwati Rahayu, ST, MMSI selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini;
5. Dr. Ruci Meiyanti, M.Kom. selaku Dosen Penguji 1 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
6. Ratna Mutu Manikam, S.Kom., MT selaku Dosen Penguji 2 Tugas Akhir atas koreksi dan arahan serta masukannya.
7. Ibu Kurnia Gusti Ayu , M.Kom Selaku Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir
8. Inna Sabily Karima, S.Kom , M.Kom Selaku Sekretaris Prodi Sistem Informasi
9. Iman Budiyanto, selaku pimpinan dari PT. Solution Centre Indonesia sekaligus pendamping observasi penulis.
10. Karyawan PT. Solution Centre Indonesia, yang telah memberikan banyak bantuan, pengarahan, serta pencerdasan bagi penulis.
11. Ayah Dan Ibu Tercinta, yang tentunya tidak jenuh-jenuh memberikan doa, semangat, dan dukungan penuh kepada penulis.
12. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Mercu Buana yang telah berjasa memberikan ilmunya kepada penulis selama ini.
13. Sahabat Seperjuangan selaku teman dan sahabat yang tentunya tidak pernah berhenti memberikan waktu, tenaga dan inspirasinya kepada penulis.

14. Seluruh teman-teman angkatan dan teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Laporan Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 02 Agustus 2023



Yusup Suhara

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusup Suhara
NIM : 41821110001
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Business Process Re-Engineering Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Pelatihan Pada PT. Solution Centre Indonesia

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 02 Agustus 2023
Yang menyatakan,



(Yusup Suhara)

ABSTRAK

Nama : Yusup Suhara
NIM : 41821110001
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Laporan Skripsi : Business Process Re-Engineering Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Pelatihan Pada PT. Solution Centre Indonesia
Pembimbing : Sarwati Rahayu, ST, MMSI

Kompetensi dari seseorang merupakan suatu modal dasar bagi masyarakat dalam pekerjaan maupun kewirausahaan. Hal itulah yang membuat program pelatihan serta pendidikan menjadi sebuah bidang yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat luas, mulai dari pendidikan akademik hingga pendidikan non-akademik. Seiring dengan berjalannya waktu, kita pun dapat menemukan banyak perusahaan dan organisasi yang menyediakan program pendidikan non-akademik seperti PT. Solution Centre Indonesia. Melalui kuisisioner yang dibagikan kepada karyawan terdapat beberapa kendala dalam bidang pendataan dan pengarsipan data serta biodata dari *trainer*. Dalam hal ini PT. Solution Centre Indonesia akan melakukan perbaikan dalam sistem pendataan serta melakukan digitalisasi dengan metode *Business Process Re-Engineering (BPR)* agar perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lebih optimal serta efisien. Berdasarkan permasalahan yang ada, maka fokus dan arah pada penelitian ini akan lebih ditekankan terhadap proses digitalisasi pada pendataan dan pengarsipan untuk peningkatan efektivitas serta tindakan pencegahan terhadap hilangnya berkas-berkas dokumen cetak. Dengan adanya digitalisasi dan perombakan alur kerja, pelaksanaan program pelatihan dapat terlaksana dengan lebih efektif serta efisien. Waktu yang dibutuhkan lebih singkat dan pengeluaran yang perlu dikeluarkan seterusnya dapat dihemat. Menimbang mengenai efektivitas dan efisiensi jangka panjang, maka pelaksanaan BPR dan digitalisasi ini sangat perlu untuk dilakukan oleh PT. Solution Centre Indonesia.

Kata kunci:

BPR, peningkatan, efektivitas, efisiensi, digitalisasi

ABSTRACT

Name : Yusup Suhara
NIM : 41821110001
Study Program : Sistem Informasi
Thesis Report Title : Business Process Re-Engineering Terhadap Efektivitas dan Efisiensi Pelatihan Pada PT. Solution Centre Indonesia
Counsellor : Sarwati Rahayu, ST, MMSI

Individual competency is a basic capital for the community in a work and entrepreneurship setting. This is what makes the education and training program a field that is needed by the wider community, ranging from academic education to non-academic education. Overtime, we can find many companies and organizations that provide non-academic educational programs such as PT. Solution Center Indonesia. Through the questionnaires distributed to employees, there were several obstacles in the field of data collection and archiving, including the trainers' biodata. In this case PT. Solution Center Indonesia will make improvements to the data collection system and digitize it using the Business Process Re-Engineering (BPR) method so that the company can run more optimally and efficiently. Based on the existing problems, the focus and direction of this research will be more emphasized on the digitization process in data collection and archiving to increase effectiveness and prevent the loss of printed document files. By digitizing and improving workflows, the implementation of training programs can be carried out more effectively and efficiently. The time needed is shorter and expenses that need to be issued can be saved. Given the long-term effectiveness and efficiency, the implementation of BPR and digitization really needs to be done by PT. Solution Center Indonesia.

Keywords:

BPR, improvement, effectiveness, efficiency, digitization

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	II
HALAMAN PENGESAHAN	III
KATA PENGANTAR	IV
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	VI
ABSTRAK	VII
ABSTRACT	VIII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XIII
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB 1I TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Teori/Konsep Terkait	10
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Analisis <i>Literature Review</i>	23
BAB 1II METODE PENELITIAN	31
3.1 Deskripsi Sumber Data	31
3.2 Teknik Pengumpulan Data	32
3.3 Diagram Alir Penelitian	39
BAB 1V HASIL DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Mengenai PT. Solution Centre Indonesia	45
4.2 Domain Kompetensi Tata Kelola Teknologi Informasi	52
4.3 Paparan Data dan Temuan Penelitian	52

4.4	Analisis Sistem yang Sedang Berjalan.....	73
4.5	Proses Bisnis Usulan.....	77
4.6	Analisis Sistem yang Diusulkan	80
4.7	Penerapan Framework.....	81
4.8	Fase Implementasi.....	84
4.9	Hasil Setelah Dilakukan Business Process Reengineering	84
4.10	Gap Analysis	85
BAB V	KESIMPULAN DAN PENUTUP.....	88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran.....	89
	DAFTAR PUSTAKA	90
	LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	<i>Literature Review</i> Utama	12
Tabel 2.2	<i>Analisis Literature Review</i>	14
Tabel 3.1	Pertanyaan Survei.....	33
Tabel 3.2	Pedoman Observasi	35
Tabel 3.3	Pedoman Wawancara	38
Tabel 4.1	Hasil Perhitungan Survei.....	53
Tabel 4.2	Laporan Hasil Observasi	54
Tabel 4.3	Hasil Wawancara Dewi Kumalaputri.....	62
Tabel 4.4	Hasil Wawancara Linawati Dwiatri	64
Tabel 4.5	Hasil Wawancara Erlita Putri Tjahyadi.....	65
Tabel 4.6	Hasil Wawancara Fitri Novianti.....	67
Tabel 4.7	Hasil Wawancara Yusuf Budiman Sunandar	68
Tabel 4.8	S.W.O.T. Analysis	70
Tabel 4.9	Matriks S.W.O.T. Analysis	72
Tabel 4.10	Identikasi Strategi	75
Tabel 4.11	Solusi Pemecahan Masalah	80
Tabel 4.12	Identifikasi Aktor	82
Tabel 4.13	Identifikasi Use Case.....	83
Tabel 4.14	Hasil Setelah Dilakukan Business Process Reengineering	84
Tabel 4.15	Gap Analysis	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Rich Picture Permasalahan Saat Ini	75
Gambar 4.2	Proses Bisnis Usulan	78
Gambar 4.3	Model Use Case	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Surat Keterangan Riset.....	94
Lampiran	Hasil Survei 1	95
Lampiran	Hasil Survei 2	96
Lampiran	Hasil Survei 3	97
Lampiran	Hasil Survei 4	98
Lampiran	Hasil Survei 5	99
Lampiran	Hasil Survei 6	100
Lampiran	Hasil Survei 7	101
Lampiran	Hasil Survei 8	102
Lampiran	Hasil Survei 9	103
Lampiran	Hasil Survei 10	104
Lampiran	Pedoman Wawancara 1	105
Lampiran	Pedoman Wawancara 2	106
Lampiran	Pedoman Wawancara 3	107
Lampiran	Pedoman Wawancara 4	108
Lampiran	Pedoman Wawancara 5	109

UNIVERSITAS
MERCU BUANA