



BUSINESS PROCESS MODELLING PADA DIVISI PUBLIC RELATION PERGURUAN TINGGI

Dede Wira Trise Putra ¹⁾, Ayra Priyanka ²⁾

^{1,2)} Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Institut Teknologi Padang, Kota Padang, Indonesia

Email: dedewtp339@yahoo.com¹⁾, ayra@gmail.com²⁾

Diterima : 19 November 2022 ; Disetujui : 13 Desember 2022 ; Dipublikasikan : 31 Januari 2023

ABSTRAK

Divisi humas merupakan bagian dari sebuah perusahaan atau organisasi yang bertanggungjawab untuk menyusun rencana komunikasi khusus dengan berbagai media sebagai upaya untuk membangun citra maupun hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik. Beberapa pekerjaan humas ini yang berkaitan dengan komunikasi publik seperti pengelolaan surat masuk dan surat keluar. Penelitian ini dilaksanakan untuk merancang proses bisnis yang baru dalam pengembangan proses bisnis yang sedang berjalan saat ini. Dimana masalah yang akan dicarikan solusi adalah permasalahan dari sisi waktu. Alur proses bisnis akan digambarkan dengan Teknik pemodelan Business Process Modelling And Notation (BPMN). Penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu pengumpulan data, informasi, studi literatur, analisa alur proses lama dan analisa alur bisnis proses rekomendasi. Berdasarkan penelotian yang dilakukan ditemukan bahwa alur proses bisnis yang baru dapat mempercepat waktu proses penyelesaian surat masuk dan keluar. Dengan adanya analisa waktu bisnis proses ini maka tahapan pekerjaan terhadap tugas setiap bagian dapat diketahui dalam bentuk estimasi waktu yang mempercepat proses bisnis pengelolaan surat pada divisi humas.

Kata Kunci : Proses Bisnis, BPMN, Humas.

ABSTRACT

Public relations division is part of a company or organization that is responsible for preparing special communication plans with various media in an effort to build an image and good and beneficial relations between the organization and the public. Some of these public relations jobs are related to public communications such as managing incoming and outgoing mail. This research was conducted to design new business processes in the development of current business processes. Where the problem to be solved is a problem in terms of time. The business process flow will be described with the Business Process Modeling And Notation (BPMN) modeling technique. The research was carried out in several stages, namely data collection, information, literature study, analysis of the old process flow and business flow analysis of the recommendation process. Based on the research conducted, it was found that the new business process flow can speed up the processing time for the completion of incoming and outgoing letters. With the time analysis of this business process, the stages of work on the tasks of each section can be known in the form of time estimates that accelerate the business process of managing letters in the public relation division.

Keywords : Business Proses, BPMN, Public Relation.

1. PENDAHULUAN

Penelitian [1] pemanfaatan teknologi dalam organisasi nirlaba maupun perusahaan komersial sangat berpengaruh dalam meningkatkan efisiensi proses bisnis. Menurut [2] proses bisnis merupakan kegiatan yang bekerja secara bersama dengan tujuan mencapai tujuan bisnis. Penelitian [3] bisnis proses yang baik akan membuat operasional organisasi akan efisien dan efektif. Penelitian [4] adanya proses bisnis dalam sebuah organisasi akan menjadikan koordinasi antara lingkungan dalam sisi teknis akan lebih terkoordinir dengan baik.

Penelitian [5] public relation atau yang lebih dikenal dengan istilah humas memiliki peranan yang sangat penting. Hal ini dikarenakan humas merupakan divisi yang bertanggung jawab dalam penyampaian dan penerimaan informasi. Sebuah organisasi akan memanfaatkan humas sebagai divisi dalam meningkatkan eksistensi pada masyarakat. Organisasi seperti perguruan tinggi memiliki divisi humas dengan standar jobdesk humas yang diatur oleh penjamin mutu.

Salah satu pekerjaan yang menjadi jobdesk humas adalah proses administrasi pada divisi tersebut. Beberapa proses yang dilihat adalah rekap proses surat masuk dan surat keluar, baik yang belum dilaksanakan maupun yang sudah dilaksanakan. Akibat dari proses yang ada sekarang ini terdapat berbagai kesulitan, seperti berapa banyaknya surat masuk dan surat keluar pada satu hari kerja itu. Proses bisnis ini dalam alur yang lama tidak dapat ditampilkan secara langsung, maka dapat diperkirakan proses yang ada saat ini belum memenuhi standar kebutuhan yang ada pada humas. Sehingga dibutuhkan sistem administrasi agar semua proses kerja dan pengarsipan kegiatan dapat terkoordinir dan terinput dengan jelas pada sistem.

Waktu pengerjaan terhadap sebuah tugas sebelum menggunakan sistem dan setelah sistem dibangun menjadi acuan dalam penelitian yang dilaksanakan. Time analisis digunakan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi penggunaan waktu dalam menyelesaikan sebuah tugas. Menurut [6] time analisis menggunakan time series dengan dengan merujuk pada historis waktu terhadap rekap data pada akumulasi data yang ada. Perbandingan terhadap waktu pengerjaan akan dituangkan dalam Business Process Modelling Notation (BPMN) yang diukur pada setiap alur penyelesaian tugas

dengan membandingkan setiap proses dengan kuantitas yang berbeda.

Penelitian [7] Business Proses Modelling (BPM) dalam sebuah diagram dapat menunjukkan urutan eksplisit kegiatan yang fokus pada proses, tindakan dan kegiatan. Hal ini merujuk pada penggabungan pekerjaan sehingga dapat terintegrasi dengan baik. Divisi humas di perguruan tinggi ini memerlukan BPM dalam membantu penyelesaian masalah. Hal ini merujuk pada proses bisnis yang ada saat ini semua alur pekerjaan dilaksanakan tanpa sistem. Menurut [8] BPM memanfaatkan ilmu komputer agar selaras dalam implemementasi dalam sistem yang dibangun.

Penelitian [9] BPM yang digunakan dalam merancang proses bisnis pada divisi humas akan dituangkan dalam BPMN yang merupakan cara dalam membuat model proses bisnis dengan notasi dalam bentuk grafis. Menurut [10] BPMN menyediakan notasi yang dapat merujuk pada draft awal proses bisnis pada unit kerja tertentu. BPMN tidak merujuk pada metodologi, namun digunakan dalam perspektif pengembangan sistem.

2. METODE

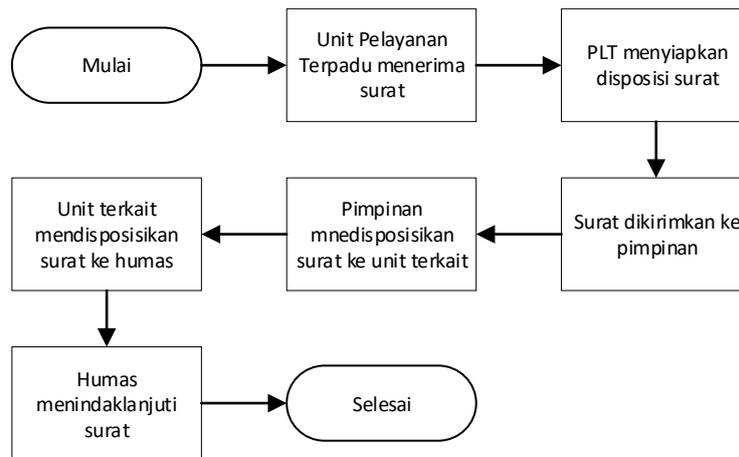
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada tahapan pengumpulan data dari unit terkait berdasarkan dokumen dan wawancara berdasarkan pengalaman kerja. Selanjutnya dilakukan kajian terhadap regulasi yang digunakan dalam proses administrasi yang dilakukan humas dalam proses surat masuk dan keluar. Berikutnya dilakukan analisis terhadap data yang mengerucut pada masalah yang dialami selama proses bisnis yang digunakan berjalan.

Selanjutnya dilakukan proses pemodelan dengan BPMN yang membandingkan proses berjalan dengan rancangan proses yang akan dijadikan referensi dalam membangun sistem. Selanjutnya dilakukan time analisis dengan memanfaatkan time series berdasarkan waktu yang diperoleh sebelum menggunakan alur bisnis proses yang lama dengan alur bisnis proses yang baru pada BPMN.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses administrasi surat menyurat pada perguruan tinggi dilakukan oleh humas. Tugas ini akan didukung oleh beberapa unit terkait.

Proses tersebut seperti tergambar pada gambar 1 berikut ini.

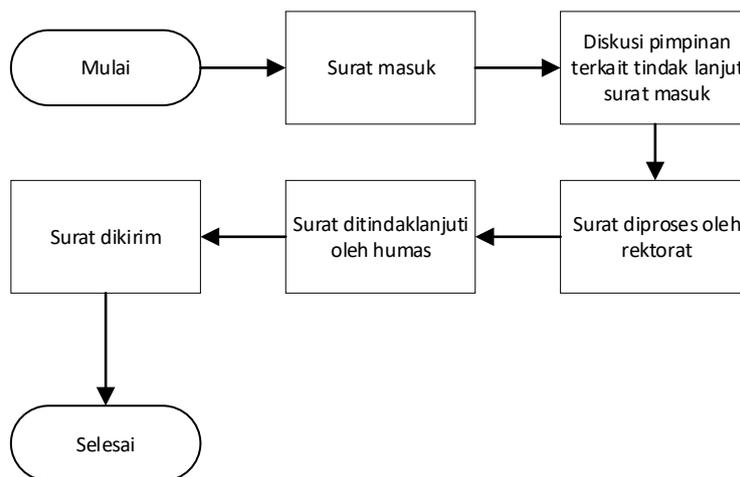


Gambar 1. Proses alur bisnis berjalan dalam tata kelola surat masuk

Gambar 1 merupakan alur bisnis surat menyurat yang dikelola oleh humas. Pada gambar terlihat bahwa unit yang terlibat ada PLT dan humas untuk mendisposisikan surat kepada pimpinan. Dalam prosedur ini, kendala yang banyak ditemukan adalah waktu tunggu sampainya surat pada pimpinan. Alur proses ini juga belum memiliki system yang dapat mengkomodir rekap surat yang diproses. Pada alur berjalan setiap proses yang belum

tersistem akan membuat waktu tunggu terhadap tahapan pemrosesan surat bertambah. Hal ini disebabkan oleh keberadaan unit terkait dalam memproses surat yang ada.

Gambar 2 di bawah ini merupakan alur proses surat keluar pada humas. Pada alur bisnis berjalan ini ditemukan kendala dengan adanya proses dalam pengiriman surat yang berasal dari unit terkait.

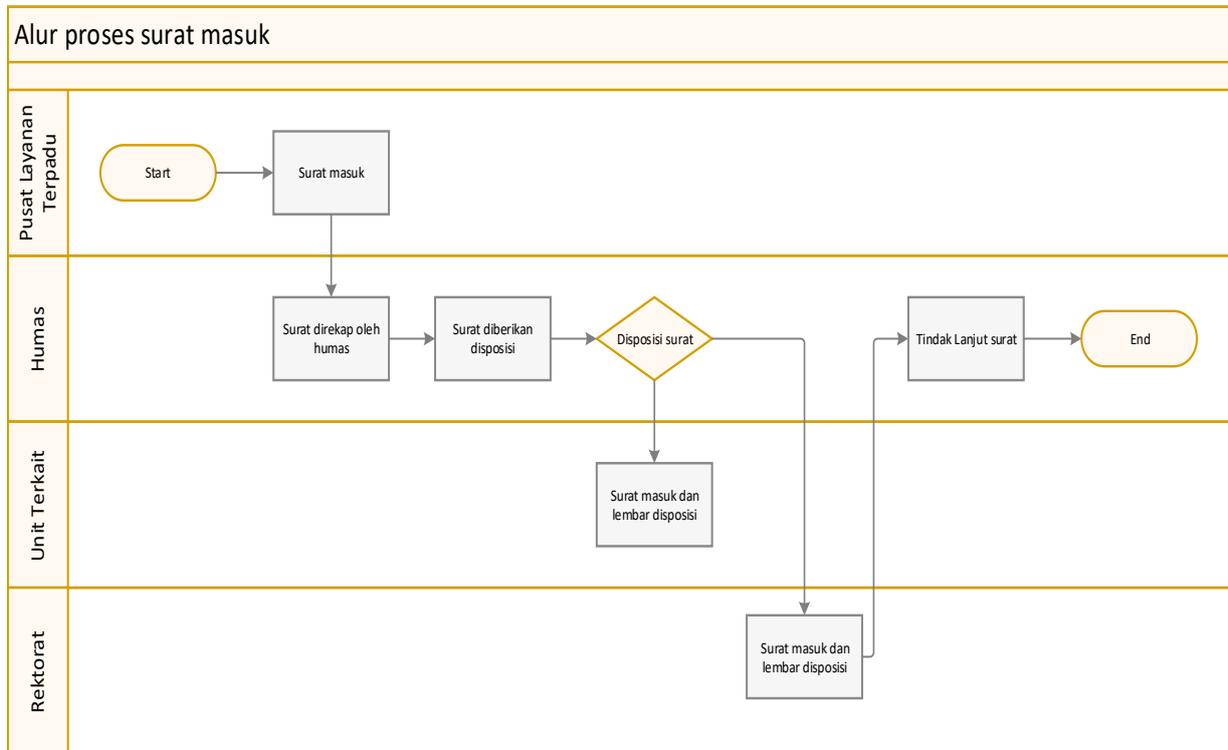


Gambar 2. Proses alur bisnis berjalan dalam tata kelola surat keluar

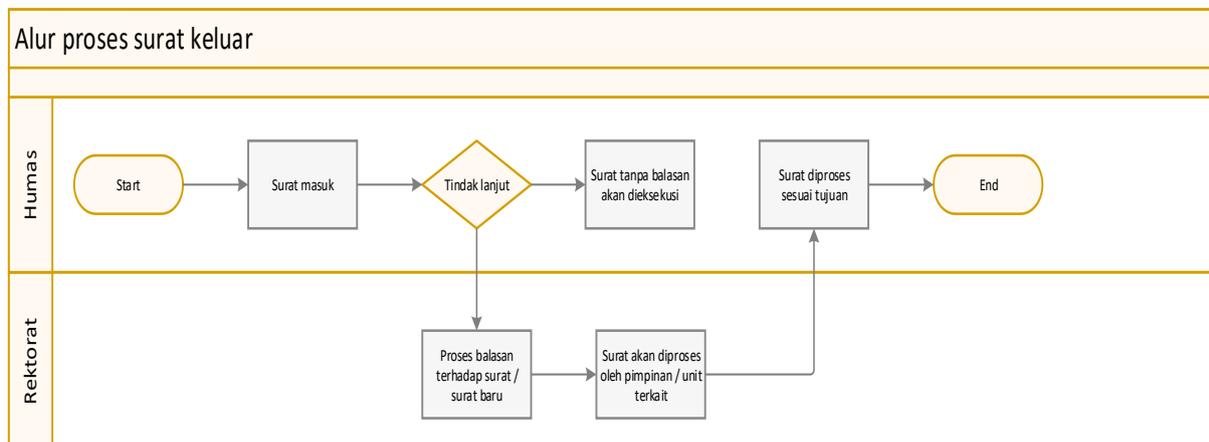
Gambar 3 di bawah ini merupakan gambar untuk menunjukkan rancangan proses bisnis surat masuk dalam divisi humas. Pada rancangan ini terlihat bahwa unit rektorat memiliki tugas tambahan sebagai penghubung yang nnatinya juga dapat mengelola akun pada

system. Bagian rektorat bertugas sebagai unit penghubung dengan bagian pimpinan. Dalam hal ini proses yang selama ini berjalan dengan cara bagian rektorat menunggu keberadaan unit terkait,d engan adanya alur proses bisnis baru, maka system akan mengontrol tugas

dalam mengelola surat ini sehingga unit terkait mendapatkan notifikasi mengenai surat yang akan diproses.



Gambar 3. Rancangan alur bisnis dalam tata kelola surat masuk



Gambar 4. Rancangan alur bisnis dalam tata kelola surat keluar

Gambar 4 merupakan gambaran proses bisnis dari surat keluar pada divisi humas. Pada bagian ini terlihat bahwa proses surat akan merujuk pada surat masuk yang memerlukan balasan atau tidak. Jika sebuah surat perlu balasan maka akan diproses oleh rektorat. Jika tidak maka proses surat keluar akan diproses oleh humas untuk dilanjutkan ke unit terkait.

Proses analisis waktu yang digunakan pada proses berjalan diperoleh dari data yang

diberikan unit terkait. Estimasi ini merujuk pada waktu yang digunakan untuk memproses surat menyurat selama unit berkerja.

Tabel 1 merupakan tabel yang menunjukkan waktu estimasi yang dibutuhkan dalam memproses surat masuk pada alur bisnis yang baru. Pada alur bisnis yang baru aktivitas yang tersistem akan membantu mempercepat proses administrasi surat. Hal ini akan terlihat dengan adanya notifikasi dari system terhadap

unit terkait untuk diproses secepatnya. Kolom type merupakan kegiatan yang akan dilaksanakan, Instance Complete menunjukkan tugas yang akan dikerjakan. Total time merupakan estimasi waktu yang

dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas. Dalam proses bisnis baru waktu pemrosesan semakin cepat dan langsung dieksekusi oleh unit terkait.

Tabel 1. Estimasi waktu pengelolaan surat masuk pada alur bisnis baru

Name	Type	Instance Complete	Total Time (m)
Surat masuk	Process	1	480
None Start	Start Event		
Surat masuk	Task	1	60
Surat menuju humas untuk rekap	Task	1	30
Pengisian lembar disposisi	Task	1	30
Rektorat melakukan disposisi surat	Task	1	60
Surat masuk dan lembar disposisi	Task	1	30
Disposisi surat pada bagian terkait	Task	1	30
Bagian terkait melakukan verifikasi surat	Task	1	120
Administrasi surat masuk dengan notifikasi pada sistem	Task	1	30
Humas melakukan tugas sesuai job surat berdasarkan arahan pihak terkait	Task	1	120
None end	End Event		

Tabel 2 merupakan estimasi waktu yang digunakan dalam proses surat keluar. Pada tabel terlihat estimasi waktu total yang dibutuhkan lebih kurang dua jam. Hal ini karena adanya rekap data surat masuk, dan

tindak lanjut yang akan dilakukan terhadap surat. Pada alur bisnis baru sistem akan menyediakan fitur notifikasi untuk proses pembalasan surat terhadap unit terkait.

Tabel 2. Estimasi waktu pengelolaan surat keluar pada alur bisnis baru

Name	Type	Instance Complete	Total Time (m)
Surat keluar	Process	1	120
None Start	Start Event		
Surat keluar dari unit terkait yang diterima humas	Task	1	60
Rektorat melakukan tindak lanjut terhadap surat yang akan dikirim	Task	1	15
Surat diproses sesuai dengan kebutuhan oleh pihak terkait yang dikelola oleh rektorat	Task	1	15
Balasan atau tindak lanjut proses dilaksanakan oleh rektorat melalui humas	Task	1	15
Humas bertindak sebagai unit yang mengirim surat sesuai tujuan	Task	1	15
None End	End Event		

Tabel 3 merupakan hasil perbandingan dalam alur lama dan alur baru. Dengan adanya sistem terlihat bahwa proses bisnis semakin singkat dan dapat mempercepat pekerjaan unit terkait. Pada alur lama kendala ditemukan karena tidak berada diposisi unit terkait yang bertanggung jawab dengan surat menyurat.

Sedangkan dengan adanya sistem unit terkait dapat memperoleh notifikasi secara cepat.

Total time pada alur proses bisnis baru diperoleh dari estimasi menggunakan tools bizagi dalam memproses surat menyurat yang dilakukan oleh unit terkait.

Tabel 3. Perbandingan alur baru dan alur lama dalam proses bisnis

No.	Alur Lama	Alur Baru
1.	Surat masuk dari PLT	PLT menerima surat masuk
2.	Pengisian lembar disposisi	Humas menerima surat dari PLT
3.	Surat dikirim ke pimpinan	Rektorat menerima surat dari Humas
4.	Pimpinan mendisposisikan surat ke bagian terkait	Unit terkait mengecek sistem dengan notifikasi lewat e-mail
5.	Surat dikirim ke unit terkait	Unit terkait menginstruksikan ke humas untuk mendistribusikan surat
6.	Unit terkait mendisposisikan surat ke humas	
7.	Humas menindak lanjuti isi surat	

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Hasil analisa waktu alur proses bisnis yang telah dilakukan terhadap skenario lama dan skenario baru ditemukan pada hasil perbandingan estimasi waktu yang telah diujikan didapatkan hasil percepatan waktu yang diperoleh pada alur proses yang baru seperti uji satu surat masuk didapatkan hasil waktu pemrosesan surat dalam dilakukan dalam satu hari kerja dan pada alur lama didapatkan waktu melebihi satu hari kerja. Alur proses bisnis dapat diringkas sehingga terjadi percepatan dalam proses administrasi dengan melibatkan unit terkait sesuai tugasnya. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan rancangan proses bisnis menggunakan BPMN dapat membandingkan alur lama dan alur dapat diestimasi pengurangan waktu proses bisnis dalam sebuah transaksi. Penggunaan time analisis dengan melihat time series record pemrosesan lamadapat digunakan dalam metode time analisis ini.

4.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka perlu dilakukan penelitian lanjutan jika terjadi skenario lain dalam proses adminitrasi pada humas.

5. DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. J. A. Hamzah and R. N. Hariyanto, "Pemodelan Proses Bisnis Pendaftaran Rawat Inap pada Rumah Sakit Dewi Sri Karawang menggunakan Business Process Modeling Notation (BPMN)," *Dirgamaya J. Manaj. dan Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 46–52, 2021, doi: 10.35969/dirgamaya.v1i2.187.
- [2] L. Setiyani, G. T. Liswadi, and A. Maulana, "Proses Pengembangan Proses Bisnis Transaksi Penjualan pada Toko Erni Karawang," *J. Interkom J. Publ. Ilm. Bid. Teknol. Inf. dan Komun.*, vol. 16, no. 4, pp. 39–45, 2022, doi: 10.35969/interkom.v16i4.189.
- [3] A. T. Helmi, I. Aknuranda, and M. C. Saputra, "Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) Pada Lembaga Bimbingan Belajar (Studi Kasus: Lembaga Bimbingan Belajar Prisma)," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 10, pp. 4184–4191, 2018.
- [4] K. Asmar, A. F. Zubaidi, T. Y. Abiasa, and R. Christianus, "Analisis Proses Bisnis pada Aplikasi ISOMAN menggunakan Business Process Model and Notation," *JIS (Jurnal Ilmu Siber)*,

- vol. 1, no. 3, pp. 33–38, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.unsia.ac.id/index.php/jis/article/view/70>
- [5] R. Hidayat, “Peran Public Relations Dalam Mempengaruhi Konten Media,” *Interak. J. Ilmu Komun.*, vol. 5, no. 1, p. 90, 2017, doi: 10.14710/interaksi.5.1.90-100.
- [6] L. Yuliana, “Analisis Perencanaan Penjualan Dengan Metode Time Series (Studi Kasus Pada Pd. Sumber Jaya Aluminium),” *J. Mitra Manaj.*, vol. 3, no. 7, pp. 780–789, 2019, doi: 10.52160/ejmm.v3i7.255.
- [7] K. Kulsum *et al.*, “Upaya Peningkatan Produktivitas menggunakan Perancangan Pemodelan Business Process Modelling Notation (BPMN),” *J. Ind. Serv.*, vol. 6, no. 2, p. 198, 2021, doi: 10.36055/62016.
- [8] M. ER, *Business Process Management : Konsep dan Implementasi, 1st ed.* Andi, Penerbit, 2018.
- [9] K. Ismanto, Firman Hidayah, “Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN),” *J. Ris. dan Konseptual*, vol. 5, pp. 69–76, 2020.
- [10] L. Setiyani and R. Rachmawati, “Pemodelan Business Process Improvement Aplikasi Antrian Pengambilan Stnk (Studi Kasus : Kantor Kejaksaan Karawang),” *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 11, no. 2, p. 1, 2021, doi: 10.24853/justit.11.2.1-7.