



ANALISIS KAJIAN MANAJEMEN PROSES BISNIS PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Kosidin¹, Wawan Setiawan², Puspo Dewi Dirgantari³
^{1,2,3} Pascasarjana Univeritas Pendidikan Indonesia (UPI)

^{1,2,3} Jl. Dr. Setiabudi No 229 Bandung 40154

¹ kosidin@upi.edu

² wawans@upi.edu

³ puspodewi@upi.edu

Abstract

This study was conducted to analyze the study of business process management implementation of research and community service (PKM) in an existing private study higher education organization in STMIK West Java, where the business process of conducting research and PKM is still an existing process which is deemed necessary for improvement in order to be able improve the performance of research and PKM implementation. The purpose of this study provides a comprehensive recommendation on the life cycle of the business process of conducting research and PKM. The research was conducted using a qualitative research method with a descriptive approach, in which this research attempts to describe the events, events and symptoms that are happening at the moment. The results of this study are in the form of business process recommendations for conducting research and PKM using the BPMN and Value Chain models. The expected impact of the results of this study can improve the quality of research and PKM implementation for private universities in particular.

Keywords: Management, Bussiness Process, BPMN, Value Chain

Abstrak

Penelitian ini dilakukan menganalisis kajian tentang manajemen proses bisnis pelaksanaan Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) pada sebuah organisasi perguruan tinggi swasta studi eksisting di STMIK Jawa barat, dimana proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM ini masih ada proses secara eksisting yang dipandang perlu untuk perbaikan agar dapat meningkatkan kinerja pelaksanaan penelitian dan PKM. Tujuan penelitian ini memberikan rekomendasi secara menyeluruh tentang siklus hidup proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM. Pelaksanaan penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana penelitian ini berusaha mendeskripsikan kejadian, peristiwa, dan gejala yang terjadi pada saat sekarang. Hasil penelitian ini berupa rekomendasi proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM dengan model BPMN dan rantai nilai. Dampak yang diharapkan dari hasil penelitian ini dapat meningkatkan kualitas pelaksanaan penelitian dan PKM bagi Perguruan Tinggi Swasta khususnya.

Kata Kunci: Manajemen, Proses Bisnis, BPMN, Rantai Nilai

PENDAHULUAN

Tumbuhnya kesadaran bahwa organisasi membutuhkan pendekatan siklus hidup yang holistik dan terintegrasi yaitu manajemen proses bisnis *end to end* dengan struktur, budaya dan pola pikir pegawai guna mencapai nilai kepuasan dari pelanggan (Christiansson, 2019:375). Manajemen proses bisnis (BPM) memerlukan kemampuan dalam metode, teknologi informasi (IT), budaya, orang, dan keselarasan strategi perusahaan dalam tindakan pemodelan dan pengukuran proses bisnis hingga penerapan inovasi dan transformasi cara kerja baru yang lebih baik. Manajemen proses bisnis adalah strategi baru untuk sebuah manajemen proses yang memiliki dampak besar terhadap perusahaan sektor industri, jasa, dan bisnis lainnya pada saat ini dan yang akan datang. (Fernandez, et al, 2019:2).

Sedangkan penyelarasan strategis merupakan menyelaraskan strategi proses bisnis dengan tujuan yang diinginkan oleh organisasi/perusahaan. Strategi proses bisnis bisa menggunakan model proses bisnis dalam pelaksanaannya. Pemodelan proses bisnis merupakan gambaran proses bisnis pada abstraksi tingkat tinggi dengan menggunakan bantuan penjelasan notasi formal untuk mewakili/menggambarkan kegiatan yang dilaksanakan, sebab akibat, dan hubungan temporal serta aturan bisnis yang harus ditaati. (Kamrani et al, 2011:854).

Manajemen proses bisnis dapat dilakukan berdasarkan keadaan eksisting saat ini sebuah perusahaan/organisasi sehingga dapat dilakukan rekayasa ulang proses bisnis untuk merestrukturisasi sebuah rantai nilai perusahaan. Rekayasa proses bisnis perusahaan dapat didorong oleh keinginan serta harapan dari dalam perusahaan dan dari sisi pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh sebuah organisasi/perusahaan. (Esbenshade et al, 2016:78). Rekayasa proses bisnis dilakukan menggunakan sebuah alat bantu pemodelan yang menjelaskan setiap kegiatan proses bisnis yang dilakukan sesuai dengan rantai nilai perusahaan/organisasi dan standar operasi prosedur (SOP) guna menghasilkan sebuah layanan atau produk yang dapat meningkatkan nilai perusahaan di para pelanggan dan dapat memenuhi keinginan seluruh pemangku kepentingan secara internal dan eksternal.

Permasalahan saat ini tentang manajemen proses bisnis muncul ketika manajemen puncak perusahaan tidak menyadari akan pentingnya pengelolaan proses bisnis yang baik sesuai dengan kebutuhan organisasi/perusahaan. Seringkali sebuah proses bisnis perusahaan tidak memenuhi akan kebutuhan rantai nilai perusahaan itu sendiri. Masih banyak proses bisnis yang tidak sesuai dengan standarisasi, otomatisasi, bekerja dengan kolaboratif dengan data terpusat, dan ada proses yang berulang, (Blumberg et al, 2013:2071). Sehingga dari proses ini menyebabkan waktu proses yang lama, menggunakan banyak file/berkas, tidak mempunyai akurasi data beserta terlambatnya pengambilan keputusan.

Porses bisnis organisasi atau perusahaan merupakan strategi sebuah organisasi dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam kebanyakan tujuan sebuah organisasi atau perusahaan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan, dan ada organisasi

yang menciptakan tujuannya untuk menciptakan kepuasan seluruh *Stakeholder*. (Christiaonsson et al, 2019:373).

Dalam pelaksanaan penelitian yang dilaksanakan oleh penulis yang menjadi obyek penelitian tentang manajemen proses bisnis pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PKM) pada sebuah organisasi perguruan tinggi swasta yaitu STMIK Jabar, dimana proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM ini masih ada beberapa proses secara eksisting yang dipandang perlu ada beberapa perbaikan untuk dapat meningkatkan kinerja pelaksanaan penelitian dan PKM. Permasalahan yang menjadi dasar dalam pembahasan penelitian ini adalah permasalahan proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM yang masih ada tahapan tidak tepat dan masih ada proses yang belum melibatkan Mahasiswa dalam pelaksanaan penelitian dan PKM. Alat bantu yang digunakan dalam memodelkan eksisting proses bisnis dan usulan proses bisnis yang baru menggunakan alat bantu *Bussiness Process Model and Notation (BPM)* dengan aplikasi *bizagi process modeler*.

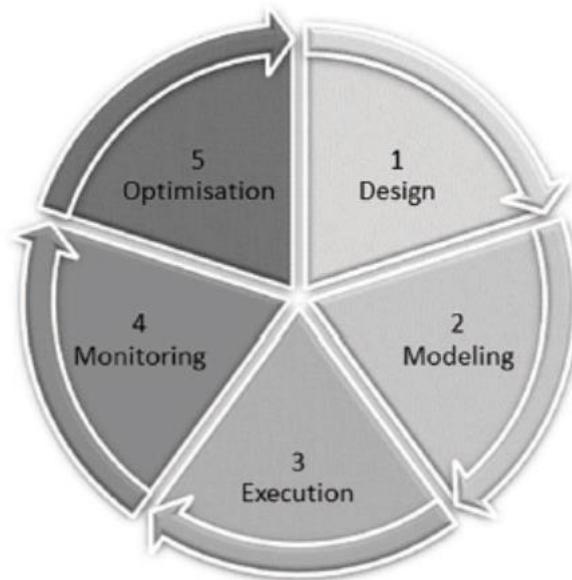
Dari latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka ada beberapa rumusan masalah tentang manajemen proses bisnis untuk pelaksanaan penelitian dan PKM di STMIK Jabar, diantaranya : 1. Bagaimana menggambarkan proses bisnis eksisting pelaksanaan penelitian dan PKM dengan memodelkannya beserta penjelasan-penjelasan nya?. 2. Bagaimana memberikan rekomendasi proses bisnis yang dapat meningkatkan kualitas layanan pelaksanaan penelitian dan PKM di STMIK Jabar dan atau perguruan tinggi lain? 3. Bagaimana memetakan siklus hidup proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM di STMIK Jabar dan atau perguruan tinggi lain sebagai hasil gap proses bisnis ini?

Penelitian ini memiliki tujuan kajian diantaranya, untuk memberikan gambaran secara menyeluruh tentang bagaimana proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM dilaksanakan di STMIK Jabar kepada para pemangku kepentingan, dari hasil rekomendasi proses bisnis yang baru agar dapat digunakan dan diimplementasikan untuk manajemen proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM di STMIK Jabar atau proses bisnis yang sama di perguruan tinggi lain, dan dapat memberikan gambaran secara menyeluruh tentang siklus hidup proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM bagi STMIK Jabar dan perguruan tinggi lain yang serupa.

Beberapa teori yang digunakan dalam penelitian ini seperti: Manajemen Proses Bisnis (BPM), merupakan sebagai pendekatan proses siklus manajemen dalam manfaat yang meliputi peningkatan kepuasan pelanggan, efisiensi biaya yang lebih besar, dan kelincahan dalam melaksanakan bisnis oleh manajemen. (Christiansson, 2019:373). Manajemen proses bisnis merupakan cara untuk menggambarkan bisnis proses secara abstraksi dengan mengacu kepada standar operasi prosedur yang ada dengan menggunakan alat bantu notasi formal yang menjelaskan kegiatan bisnis secara integral dan menggambarkan hubungan temporal satu bagian dengan bagian lain dalam sebuah aturan yang harus ditaati. (Kamrani et al, 2011:854). Perusahaan fokus pada proses bisnis adalah representasi tatanan pelaksanaan kegiatan yang

dijelaskan melalui urutan konstruksi umum, pilihan paralelisme atau sinkronisasi. (Kamrani et al, 2011:854).

Proses penjelasan model proses bisnis dapat diturunkan ke dalam proses rantai pasokan mempunyai pengertian merupakan metode manajerial yang diintegrasikan dengan model proses bisnis dan dikelola secara lintas bagian seperti pemasok, gudang, distribusi, sampai ke pelanggan terakhir. (Rondero et al, 2019:5). Proses bisnis dapat direkayasa ulang atau diperbaharui sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan organisasi/perusahaan itu sendiri. Rekayasa ulang proses bisnis bisa diterapkan melalui komputerisasi proses bisnis, bekerja berdasarkan sistem, dan menyediakan data akses terpusat.(Esbenshade et al, 2016:89). Manajemen proses bisnis dapat mengintegrasikan berbagai disiplin ilmu dengan proses operasi bisnis sejenis. Filosofi BPM mendefinisikan siklus hidup yang terdiri dari tahapan, desain, pemodelan, pelaksanaan, pemantauan, dan optimisasi. (Fernandez, et al, 2019:3). Seperti digambarkan pada gambar 1 di bawah ini.



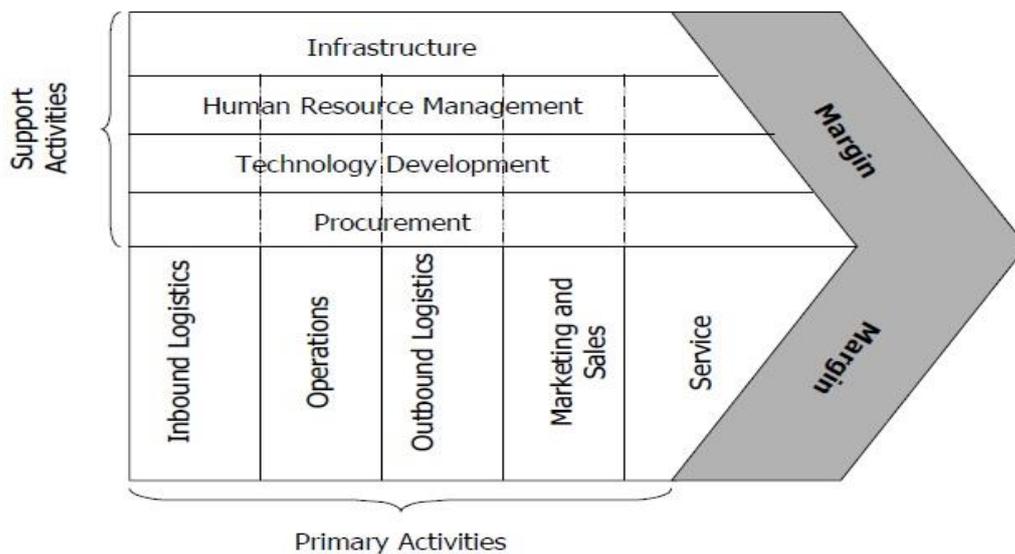
Sumber: Fernandez, et al, 2019:3

Gambar 1. Siklus Hidup BPM

Tahap Desain, bertujuan untuk memahami dan menganalisis fungsi proses bisni dalam organisasi. Tahap modelisasi terutama tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang melaksanakan dan bertanggungjawab dan peran apa didalamnya, tahap ini melibatkan sub tahap penemuan yang memungkinkan untuk mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan yang mungkin ada, menghilangkan, atau merestrukturisasi tugas dan memberikan saran rekomendasi perbaikan, jika ada identifikasi ada perbaikan maka harus tahap desain ulang melibatkan berbagai pelaku proses bisnis yang terlibat menggunakan alat bantu pemodelan BPMN. Tahap selanjutnya adalah tahap eksekusi implementasi pemodelan dilakukan beserta dengan penjelasan tugas fungsi

masing-masing bagian dalam proses bisnis. Fase pemantauan mengontrol pemenuhan tujuan yang telah ditetapkan dan mengidentifikasi kemungkinan kesalahan, anomali atau menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, tahap ini bisa diukur dengan menggunakan analisis indikator kinerja utama (KPI) mengukur dampak dari tindakan yang diterapkan. Tahap terakhir dari siklus proses bisnis adalah tahap optimisasi bertujuan untuk mengimplementasikan langkah-langkah baru yang dapat membantu mengoptimalkan proses bisnis perusahaan/organisasi. (Fernandez, et al, 2019:3). Ada beberapa model proses bisnis yang bisa digunakan dalam menganalisis sebuah proses bisnis, seperti untuk menadopsi perubahan karena teknologi dalam mengotomatisasi, berinovasi, dan dan menghilangkan beberapa proses untuk mengatasi langkah yang tidak perlu dilakukan (Nkurunziza et al, 2019:119).

Analisis rantai nilai menggambarkan kegiatan di dalam dan disekitar organisasi, dan berhubungan dengan analisis kekuatan kompetitif organisasi. Setiap perusahaan adalah kumpulan kegiatan yang dilakukan untuk merancang, memproduksi, memasarkan, menyampaikan, dan mendukung produknya. Semua kegiatan tersebut dapat direpresentasikan dengan menggunakan rantai nilai (Porter, 1985:36). Dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa rantai nilai merupakan gambaran dari sebuah proses bisnis organisasi yang didalamnya merupakan kumpulan beberapa kegiatan yang saling berhubungan yang merupakan pendukung proses bisnis organisasi/perusahaan.



Sumber: Porter, 1985:37

Gambar 2. *Value Chain* Michael E. Porter

Penjelasan Gambar 2. *Value Chain* Michael E. Porter, rantai nilai Michael E. Porter terbagi menjadi dua (2) aktifitas yaitu: *Primary Activities* (aktifitas utama) dan *Support Activities* (aktifitas pendukung). *Primary Activities*, merupakan aktifitas utama dari organisasi yang melibatkan aktifitas-aktifitas sebagai berikut: a. *Inbound Logistics*, aktifitas yang berhubungan dengan menerima, menyimpan, dan menyebarkan *input* menjadi produk. B.

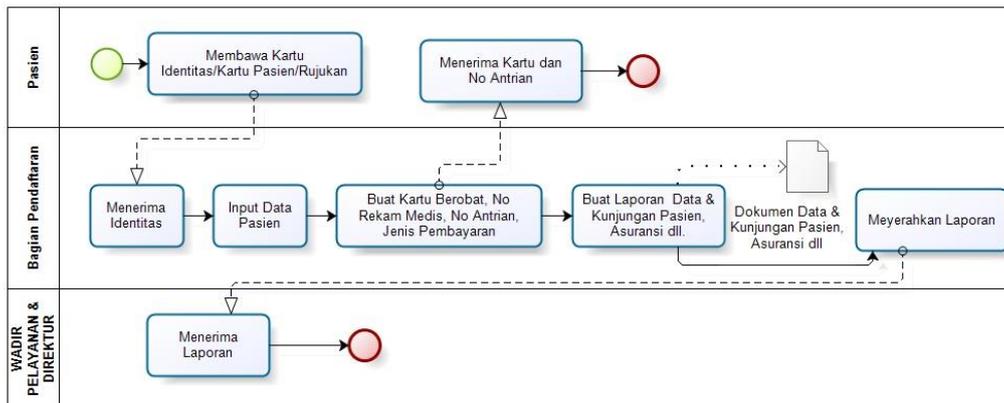
Operations, aktifitas yang berhubungan dengan mentransformasikan masukan menjadi sebuah bentuk produk akhir, seperti produksi, pembungkusan, perakitan, percetakan, pemeliharaan peralatan, pengujian dan fasilitas operasi. C. *Outbound Logistics*, aktifitas yang berhubungan dengan penerimaan, penyimpanan secara fisik dan distribusi produk ke pembeli. D. *Marketing dan Sales*, aktifitas yang berhubungan dengan penyediaan sarana yang pembeli dapat membeli produk dan mendorong untuk melakukan pembelian. E. *Service*, aktifitas yang berkaitan dengan pemberian layanan untuk meningkatkan atau mempertahankan nilai produk, seperti instalasi, perbaikan, pelatihan, pasokan suku cadang, dan penyesuaian produk.

Support Activites, merupakan aktifitas pendukung yang membantu aktifitas utama, aktifitas pendukung diantaranya: A. *Infrastructure*, aktifitas yang berkaitan dengan manajemen, perencanaan, keuangan, akuntansi, hukum, urusan pemerintahan, dan manajemen mutu. B. *Human Resource Management*, aktifitas yang berkaitan dengan merekrut, kontrak, pelatihan, pengembangan dan kompensasi dari semua jenis personil. Manajemen sumber daya mendukung kedua (2) kegiatan utama dan *support*. *Technology Depelovment*, setiap aktifitas berkaitan dengan teknologi, baik itu pengetahuan, atau peralatan proses yang mendukung kegiatan produk. *Procurement*, yang berkaitan dengan pembelian *input* digunakan dalam rantai nilai organisasi. Pembelian *input* meliputi bahan baku, persediaan, mesin, peralatan laboratorium, peralatan kantor dan bangunan.

Bussiness Process Model and Notation (BPMN) digunakan untuk memodelkan sebuah proses bisnis organisasi/perusahaan menggunakan notasi dalam penjelasannya. BPMN merupakan alat bantu (*tool*) berupa notasi gambar untuk menggambarkan atau memvisualisasikan bagaimana proses bisnis yang sedang berlangsung dalam bentuk diagram proses bisnis, yang diperkenalkan pada tahun 2004. BPMN menyediakan BPD (*Business Process Diagram*) yang berdasarkan pada teknik *flowchart* atau dikembangkan dari *flowchart*. *Elements* dari BPMN terdiri dari *flow objects*, *connecting objects*, *swimlanes* dan *artifacts* (White A, 2006: 5). *Flow objects* terdiri dari: *Event*, menunjukkan kegiatan dari suatu kegiatan dimulai dari *start*, *intermediate* dan *end*. *Diagram Aktivitas*, menunjukkan aktivitas yang dilakukan oleh suatu proses bisnis. *Gateway*, menunjukkan alur percabangan atau pilihan seperti *forkin*, *merging*, *joining*.

Connecting objects terdiri dari: *Sequence flow*, menunjukkan aktivitas yang dilakukan dalam suatu proses. *Message flow*, menunjukkan alur pesan yang terjadi antara pelaku proses. *Association*, menunjukkan *input* atau *output* yang diperlukan oleh suatu aktivitas. *Swimlanes* terdiri dari: *Pool*, mempresentasikan pelaku suatu aktivitas. *Lane*, pengelompokan pelaku yang lebih *detail*. *Artifacts* terdiri dari: *Data object*, menunjukkan data apa yang dibutuhkan oleh suatu aktivitas, atau data apa yang dihasilkan oleh suatu aktivitas. *Group*, tujuannya untuk lebih memudahkan dalam menganalisis proses dan pendokumentasian, tidak berpengaruh terhadap

aktivitas. *Annotation*, merupakan komentar atau deskripsi singkat untuk memperjelas diagram. Contoh *Swimlanes* dengan *Pool* seperti pada Gambar 3.

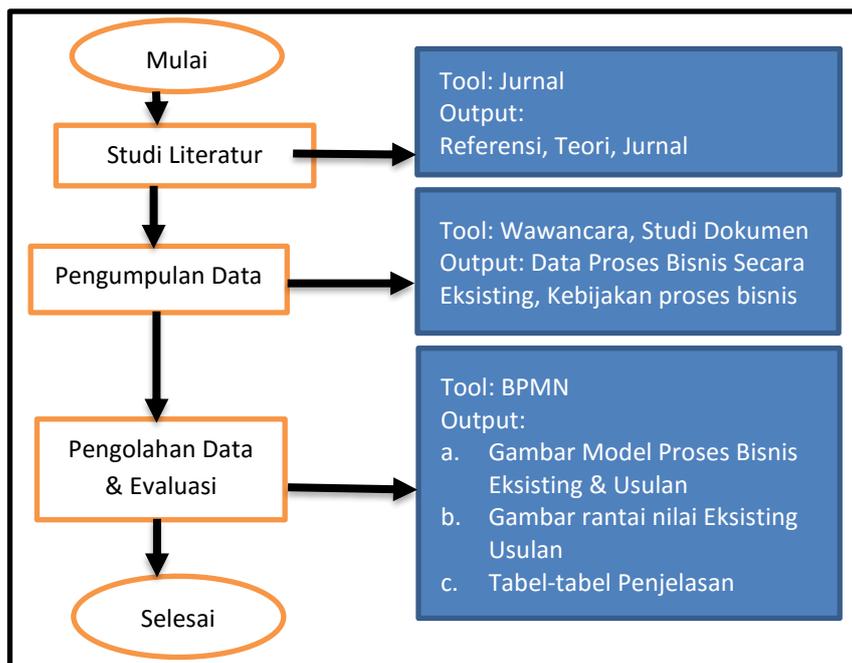


Gambar 3. *Swimlanes* dengan *Pool*

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian dalam analisis kajian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dimana berusaha mendeskripsikan kejadian, peristiwa, dan gejala yang terjadi pada saat sekarang (Sulistyo, 2017:15). Hasil penelitian ini bersifat deskriptif yang menggambarkan bagaimana konsep manajemen proses bisnis diterapkan pada obyek penelitian dengan kajian topik pada pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PKM) pada perguruan tinggi yaitu STMIK Jabar.

Tahap pelaksanaan penelitian ini adalah pengumpulan data, pengolahan data, evaluasi proses bisnis, dan manajemen proses bisnis. Tahap metode penelitian di gambarkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Langkah Metode Penelitian

Penjelasan langkah metode penelitian: 1. Studi Literatur, melakukan studi terhadap literatur yang diperlukan berupa jurnal-jurnal, dan informasi hasil dari browsing yang berkaitan dengan topik kajian manajemen proses bisnis. Hal ini dilakukan untuk mencari referensi, temuan, fakta-fakta untuk dijadikan bahan landasan teori dalam penyusunan makalah ini. 2. Pengumpulan data, dilakukan dengan cara wawancara dan studi dokumen proses bisnis pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PKM) pada STMIK Jabar. Hasil berupa data tentang proses bisnis eksisting pelaksanaan penelitian dan PKM. 3. Pengolahan data dan Evaluasi menggunakan alat bantu pemodelan BPMN menghasilkan model proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM secara eksisting dengan model BPMN, Rantai Nilai, dan tabel-tabel penjelasan proses bisnis tersebut. Evaluasi proses bisnis pelaksanaan penelitian dengan merujuk kepada siklus hidup proses bisnis yang menghasilkan desain, model proses bisnis, dan tabel penjelasan. Desain dan model proses bisnis yang dihasilkan merupakan usulan atau perubahan atas hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu rantai nilai dan BPMN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, penjelasan proses bisnis, dan penggambaran model proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM pada STMIK Jabar maka dilakukan pengolahan data proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM dengan mengevaluasi GAP eksisting saat dengan teori siklus hidup proses bisnis yang harus dilaksanakan oleh STMIK Jabar. Siklus hidup proses bisnis yang digunakan merupakan sebuah *framework* dalam membuat sebuah model manajemen proses bisnis bagi organisasi.

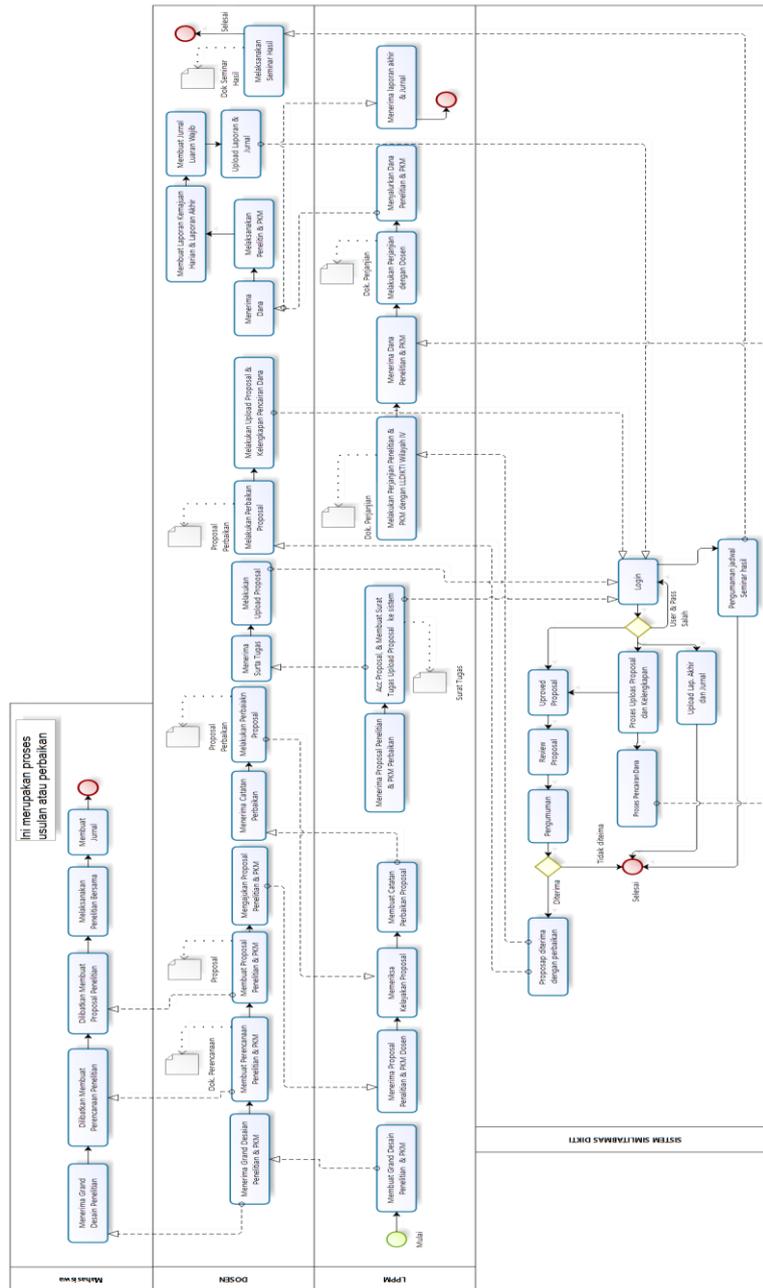
Gap existing proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM pada STMIK Jabar sesuai dengan *framework* siklus hidup proses bisnis sesuai landasan teori adalah Tahap desain proses bisnis penelitian dan PKM belum dibuat secara jelas sehingga semua aktor yang terlibat belum mengetahui secara keseluruhan terkait proses pelaksanaan penelitian dan PKM pada STMIK Jabar, termasuk grand desain induk penelitian pada Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STMIK Jabar sebagai lembaga yang menaungi pelaksanaan penelitian dan PKM. Maka dari gap ini harus dibuat grand desain induk penelitian di LPPM dan dibuat proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM secara detail dan jelas; Selanjutnya adalah tahap pemodelan proses bisnis, pada tahap ini STMIK Jabar sudah mempunyai model proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM, tetapi pemodelan proses bisnis tersebut belum seluruh proses tergambar dengan jelas, terutama tugas apa yang harus dilakukan, siapa yang akan melaksanakan dan bertanggungjawab serta peran apa didalamnya. Hasil masukan dari gap ini adalah pemodelan ulang (*remodeling*) proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM secara menyeluruh, detail dan saran perbaikan model; Tahap ketiga adalah tahap eksekusi implementasi

model proses bisnis dilakukan beserta dengan penjelasan tugas fungsi masing-masing bagian dalam proses bisnis. *Gap* dari tahap ini adalah belum adanya penjelasan tugas fungsi masing-masing bagian yang jelas dan terdokumentasikan; Fase pemantauan mengontrol pemenuhan tujuan yang telah ditetapkan dan mengidentifikasi kemungkinan kesalahan, anomali atau menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan, tahap ini bisa diukur dengan menggunakan analisis indikator kinerja (*Key Performance Indicator*-KPI). Pada tahap ini LPPM STMIK Jabar baru menerapkan evaluasi dari Proposal yang diusulkan dan Jurnal yang dihasilkan dari pelaksanaan penelitian dan PKM. Maka gapnya adalah belum ada indikator pengukuran evaluasi keberhasilan pelaksanaan penelitian dan PKM; Terakhir tahap optimisasi bertujuan untuk mengimplementasikan langkah-langkah baru yang dapat membantu mengoptimalkan proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM di STMIK Jabar. Hasil *gap* dari tahap ini belum ada implementasi optimisasi dikarenakan tahap sebelumnya belum dilaksanakan.

Hasil Analisis BPMN

Framework yang digunakan dalam analisis proses bisnis pelaksanaan penelitian dan praktek pengabdian pada masyarakat (PKM) di STMIK Jabar menggunakan siklus hidup proses bisnis dengan lima tahapan atau fase sebagaimana dijelaskan pada bab landasan teori. Proses analisis dilakukan dengan mengidentifikasi proses bisnis yang berkaitan dengan startegis, taktis, dan operasional. Pelaksanaan analisis identifikasi berdasarkan pada gap yang dihasilkan pada tahap pengolahan data di bab sebelumnya. Hasil analisis identifikasi proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM pada STMIK Jabar adalah LPPM STMIK Jabar harus membuat Grand desain rencana induk penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PKM) oleh LPPM STMIK Jabar beserta tujuan yang akan dicapai dari rencana induk penelitian dan PKM tersebut untuk dijadikan acuan bagi seluruh Dosen dalam melaksanakan penelitian dan PKM sehingga tema penelitian dan PKM Dosen selaras dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Setelah *grand design* rencana induk penelitian dan PKM serta tujuannya dibuat langkah selanjutnya LPPM STMIK Jabar berkewajiban untuk menyampaikan kepada seluruh Dosen pada setiap awal tahun akademik berjalan. Selain grand desain rencana induk penelitian dan PKM, LPPM STMIK Jabar harus memberikan pelatihan tentang penulisan proposal dan penulisan jurnal ilmiah; Usulan hasil identifikasi pada tahap ini adalah model proses bisnis harus ada perubahan disesuaikan dengan adanya *grand design* rencana induk penelitian beserta tujuannya dan dilengkapi dengan penjelasan tentang tugas fungsi dan wewenang pada LPPM STMIK Jabar termasuk dosen dan mahasiswa sebagai pelaksana penelitian dan PKM. Dalam perubahan model proses bisnis usulan perbaikan menambahkan aktor mahasiswa sebagai pelaksana penelitian dan PKM. Hasil dari pelaksanaan penelitian dan PKM mahasiswa bisa menjadi rujukan dasar untuk topik penelitian Skripsi mahasiswa sehingga akan memberikan kontribusi positif pada proses bisnis

penyelesaian studi mahasiswa di STMIK Jabar. Model proses bisnis usulan perubahan/perbaikan digambarkan secara detail pada Gambar 5.



Gambar 5. Model Proses Bisnis Usulan Perubahan/Perbaikan

Tabel 1
Penjelasan Alur Usulan Perbaikan Proses Bisnis Pelaksanaan Penelitian dan PKM

Nomor Proses :Proses Usulan Perubahan	
Nama Proses : Pelaksanaan Penelitian dan PKM	
Nama Aktor	Aktifitas Detail
LPPM	<ol style="list-style-type: none"> Membuat Grand Desain Rencana Penelitian dan PKM Induk. (Dokumen Renstra dan Grand Desaian Penelitian & PKM). Menerima proposal dan melakukan pengecekan, review atas pengajuan proposal dari dosen

Nomor Proses :Proses Usulan Perubahan	
Nama Proses : Pelaksanaan Penelitian dan PKM	
Nama Aktor	Aktifitas Detail
	<ol style="list-style-type: none"> 3. Membuat catatan perbaikan proposal, disampaikan kepada dosen 4. Menerima proposal yang sudah diperbaiki 5. Membuat surat tugas pelaksanaan penelitian & PKM setelah proposal disetujui 6. Proses aproved proposal penelitian & PKM di SIMLITABMAS DIKTI 7. Melaksanakan kontrak penelitian & PKM dengan LLDIKTI Wilayah IV 8. Menerima dana 9. Melaksanakan kontrak penelitian & PKM dengan Dosen 10. Menyalurkan dana kepada Dosen 11. Mereview laporan akhir (laporan penggunaan dana, laporan seminar hasil, dan jurnal luaran wajib dan tambahan).
Dosen	<ol style="list-style-type: none"> 1. Grand Desain Rencana Penelitian dan PKM Induk. 2. Membuat perencanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat (PKM), (Dok. Perencanaan) 3. Membuat proposal penelitian & PKM (Dok. Proposal) 4. Mengajukan proposal penelitian & PKM ke Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) 5. Menerima catatan perbaikan, dan melakukan perbaikan proposal 6. Mengajukan kembali proposal, setelah perbaikan 7. Menerima surat tugas dan melakukan upload proposal di SIMLITABMAS DIKTI 8. Jika tidak diterima maka proposal dilakukan perbaikan-perbaikan untuk diajukan tahun berikutnya 9. Jika proposal diterima, maka melakukan perbaikan proposal dan RAB sesuai dengan permintaan 10. Mengupload kembali peroposal dan RAB perbaikan, dan persyaratan lainnya 11. Melukan kontrak penelitian dengan LPPM 12. Menerima dana penelitian & PKM 13. Melaksanakan penelitian & PKM 14. Membuat laporan kemajuan, laporan penggunaan dana, laporan akhir & upload ke sistem 15. Membuat jurnal luaran Wajib dan luaran tambahan bila ada 16. Mempublikasikan Jurnal luran wajib di jurnal Nasional sesuai dengan luaran wajib 17. Melaksanakan seminar akhir dan membuat laporan akhir dan seminar akhir kepada LPPM
Mahasiswa (Ini merupakan usulan perbaikan) untuk melibatkan mahasiswa dalam proses penelitian dan PKM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pembuatan proposal bersama Dosen. 2. Melaksanakan penelitian bersama Dosen. 3. Membuat Jurnal bersama Dosen. 4. Meniskusikan penelitian untuk Skripsi jika topik penelitian sebelumnya relevan dengan topik Skripsi.
Sistem SIMLITABMAS	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan review proposal 2. Membuat pengumuman yang diterima dan tidak 3. Melakukan review perbaikan proposal dan RAB 4. Proses pencairan dana 5. Proses laporan penggunaan dana, laporan akhir, laporan seminar hasil, dan jurnal luaran wajib dan tambahan.

Hasil identifikasi pada tahap ke tiga sesuai dengan siklus hidup proses bisnis adalah tahap eksekusi implementasi dari hasil model proses bisnis perubahan disertai dengan penjelasan yang detail pada setiap siklus proses bisnis yang akan dilakukan berikut dokumen untuk memantau

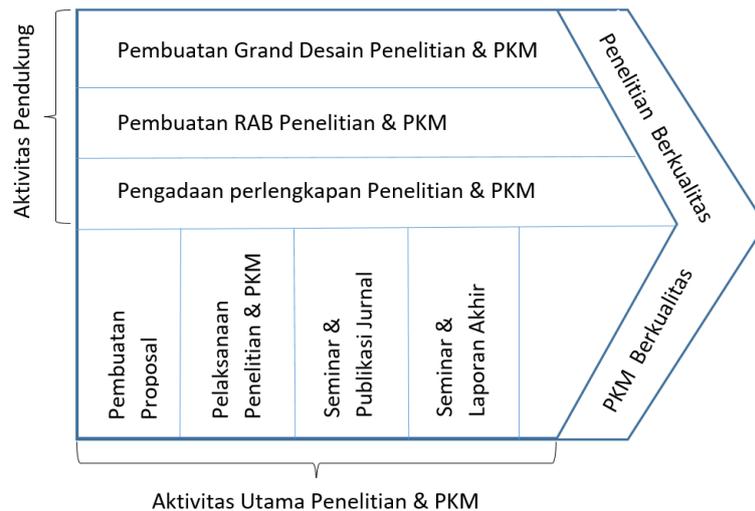
apakah proses bisnis perubahan telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tahapan yang ada pada model perubahan. Dokumen yang diperlukan melaksanaan evaluasi pelaksanaan proses bisnis bisa sebagai dokumen audit mutu pelaksanaan penelitian dan PKM oleh Satuan Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang nantinya bisa digunakan pada tahap empat yaitu pemantauan dan pengontrolan. Usulan dari hasil identifikasi tahap ini adalah mengimplementasikan dokumen audit mutu pelaksanaan penelitian dan PKM yang sudah ada pada Lembaga Penjaminan Mutu Internal (LPMI) sebagai lembaga SPMI di STMIK Jabar dan dapat menerapkan *Key Performance Indicator (KPI)*. KPI ini harus menerapkan indikator pada semua level proses bisnis terutama pelaksanaan penelitian dan PKM Dosen dan Mahasiswa sudah sesuai dengan rencana grand desain LPPM STMIK Jabar atau sebaliknya.

Jadi yang menjadi indikator utama adalah proses pelaksanaan penelitian dan PKM sesuai dengan model bisnis perbaikan beserta standar yang telah ditetapkan oleh LPMI dan hasil dari penelitian dan PKM Dosen dan Mahasiswa sesuai dengan induk penelitian LPPM STMIK Jabar sehingga tujuan penelitian dan PKM tercapai. Tahap ini merupakan kontrol guna mengidentifikasi kemungkinan kesalahan, anomali atau menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan. Usulan dari tahap optimisasi berdasarkan pada gap yang dihasilkan berupa masukan pelaksanaan implemetasi langkah-langkah baru hasil rekomendari model proses bisnis perbaikan harus dilaksanakan dengan baik dan menjadi dasar perubahan perbaikan ke depan yang dapat membantu mengoptimalkan pelaksanaan penelitian dan PKM di STMIK Jabar sesuai dengan rencana grand desain induk dan tujuan yang telah ditetapkan.

Usulan dari hasil analisis kajian proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM pada STMIK Jabar secara garis besar telah disampaikan pada tahap-tahap penjelasan siklus hidup proses bisnis di atas. Semua usulan yang diajukan sebaiknya menjadi rujukan dalam proses perbaikan pelaksanaan penelitian dan PKM oleh LPPM STMIK Jabar untuk peningkatan kualitas penelitian dan PKM Dosen dan Mahasiswa.

Analisis *Value Chain* Usulan

Proses penjelasan proses bisnis utama dan pendukung dalam pelaksanaan penelitian dan PKM Dosen di STMIK Jabar menggunakan tools *Value Chain*, digambarkan sebagai berikut:



Gambar 6. Value Chain Usulan/Perubahan

Dalam pelaksanaan penelitian dan PKM ada dua aktivitas kegiatan yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung. Aktivitas utama adalah:

1. Pembuatan proposal penelitian untuk diajukan ke LPPM STMIK Jabar dan ke laman simlibtabmas DIKTI, dengan melalui proses persetujuan dari LPPM sebelum diajukan dan di setujui untuk di upload.
2. Kegiatan berikutnya merupakan kegiatan inti pelaksanaan penelitian dan PKM, jika proposal penelitian dan PKM diterima oleh DIKTI. Pelaksanaan penelitian disesuaikan dengan jadwal yang telah disetujui oleh LPPM. Tetapi jika proposal tidak di setujui atau diterima oleh DIKTI, maka pelaksanaan penelitian dan PKM dilaksanakan dengan alternatif pembiayaan dari LPPM STMIK Jabar disesuaikan dengan kondisi pembiayaan yang ada.
3. Pelaksanaan seminar hasil penelitian dan PKM, dan melaksanakan publikasi Jurnal Ilmiah sesuai dengan luaran wajib yang ada pada proposal penelitian dan PKM. Dan jika ada luaran tambahan maka disampaikan luaran tambahannya.
4. Seminar dan laporan akhir penelitian dan PKM, dilaksanakan setelah proses penerbitan jurnal dan pertanggungjawaban dilakukan. Dengan memberikan laporan ahir pelaksanaan penelitian dan PKM kepada LPPM STMIK Jabar dan DIKTI.

Aktivitas pendukung dari proses pelaksanaan penelitian dan PKM STMIK Jabar adalah sebagai berikut:

1. Pembuatan grand desian penelitian yang akan dilaksanakan oleh Dosen sesuai dengan induk penelitian LPPM STMIK Jabar.
2. Pembuatan Rencana Anggaran Biaya (RAB) penelitian dan PKM yang akan dilaksanakan yang dicantumkan pada proposal pengajuan penelitian.

3. Pengadaan perlengkapan pelaksanaan penelitian dan PKM yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan.

KESIMPULAN

Proses bisnis pelaksanaan penelitian dan PKM pada LPPM STMIK Jabar telah mempunyai model penelitian yang digambarkan melalui pemodelan proses bisnis secara eksisting di bab IV menghasilkan beberapa usulan-usulan perbaikan peroses pelaksanaan penelitian dan PKM seperti usulan adanya dokumen kontrol dan evaluasi sebagai bentuk jaminan kualitas dilaksanakan oleh LPMI sebagai SPMI. Rekomendasi hasil usulan perubahan yang dihasilkan untuk diimplementasikan sesuai dengan siklus hidup proses bisnis sebagai *framework* pelaksanaan kajian ini mencakup: grand desain rencana induk dan tujuan penelitian, dokumen tugas, fungsi, dan wewenang LPPM, melibatkan Mahasiswa, menjadikan topik penelitian dan PKM sebagai dasar dalam penelitian Skripsi Mahasiswa. Dokumen kontrol dan evaluasi harus dilaksanakan oleh LPMI sebagai SPMI guna untuk menjamin terlaksananya kualitas sesuai dengan standar menggunakan *Key Performance Indicator (KPI)*. Siklus hidup proses bisnis yang telah dilaksanakan oleh LPPM STMIK Jabar pada tahap modeling, eksekusi implementasi, kontrol dan pemantauan/evaluasi belum dijalankan sepenuhnya baru beberapa bagian dari model proses bisnis yang telah ada. Siklus hidup proses bisnis ada lima tahap yaitu: Desain, Modeling, Eksekusi Implementasi, Monitoring dan Evaluasi, dan Optimisasi dari perubahan-perubahan proses hasil tahap monitoring. Dan untuk mengetahui rekomendasi yang diusulkan telah diimplementasikan harus ada penelitian selanjutnya tentang evaluasi proses bisnis penelitian dan PKM dengan menggunakan metode *Service Quality*.

DAFTAR PUSTAKA

- Blumberg Eric J., Alan C. Kelly, Olmstead Ryan, and Youmans Robert J., 2013 “Usability Analysis of a Business Process Management Software Platform”, PROCEEDINGS of the HUMAN FACTORS and ERGONOMICS SOCIETY 57th ANNUAL MEETING – 2013.
- Christiansson Marie-Therese, Rentzhog Olof, 2019, Lessons from the “BPO journey” in a public housing company: toward a strategy for BPO, Business Process Management Journal Vol. 26 No. 2, 2020 pp. 373-404.
- Esbenshade Jill, Vidal Matt, Fascilla Gina, Ono Mariko, 2016, “Customer-driven management models for choiceless clientele? Business process reengineering in a California welfare agency”, Work, employment and society 2016, Vol. 30(1) 77–96.
- Fernández Alberto De Ramón, Fernández Daniel Ruiz, García Yolanda Sabuco, 2019, “Business Process Management for optimizing clinical processes: A systematic literature review”, Health Informatics Journal 1–16.

- Kamrani Farzad, Ayani Rassul and Moradi Farshad, 2011, "A framework for simulation-based optimization of business process models", *Simulation: Transactions of the Society for Modeling and Simulation International* 88(7) 852–869.
- Nkurunziza Gideon, Munene Jhon, Ntayi Josseph and Kabureka Will, 2019, "Business process reengineering in developing economies Lessons from microfinance institutions (MFIs) in Uganda" *INMR* 16,2. Received 14 March 2018, Revised 1 September 2018, 24 January 2019, 15 February 2019, Accepted 12 March 2019.
- Porter, E. Michael, 1985, "The Value Chain and Competitive Advantage Creating and Sustaining superior Performance".
- Rondero Claudia Lizette Garay, Flores Jose Luis Martinez, Smith Neale R, Santiago Omar Caballero Morales and Alejandra Aldrette-Malacara, 2019, "Digital supply chain model in Industry 4.0" *Journal of Manufacturing Technology Management Emerald Publishing Limited* 1741-038X DOI 10.1108/JMTM-08-2018-0280.
- Sulistyo Agung, 2017 "Analisis Marketing 3.0 Pada Perusahaan PT. Radio Suara Usaha Indrakila (Kr Radio 107,2 Fm) Yogyakarta", *Prosiding Seminar Nasional Publikasi Hasil-Hasil Penelitian dan Pengabdian Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Semarang*, September 12-19.
- White A. Stephen, 2006, "Introduction to BPMN, IBM *Software Group*".