

**PERBAIKAN PROSES BISNIS PENGELOLAAN SURAT MASUK  
(Studi Kasus : “Bagian Umum DPRD Kota Bandung”)**

**TUGAS AKHIR**

Disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan pada  
Program Studi Teknik Informatika Jenjang S1 (Strata Satu)  
Universitas Pasundan Bandung

oleh :

Denny Eka Mulyawan M  
NRP : 13.304.0161



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS PASUNDAN BANDUNG  
FEBRUARI 2019**

**LEMBAR PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

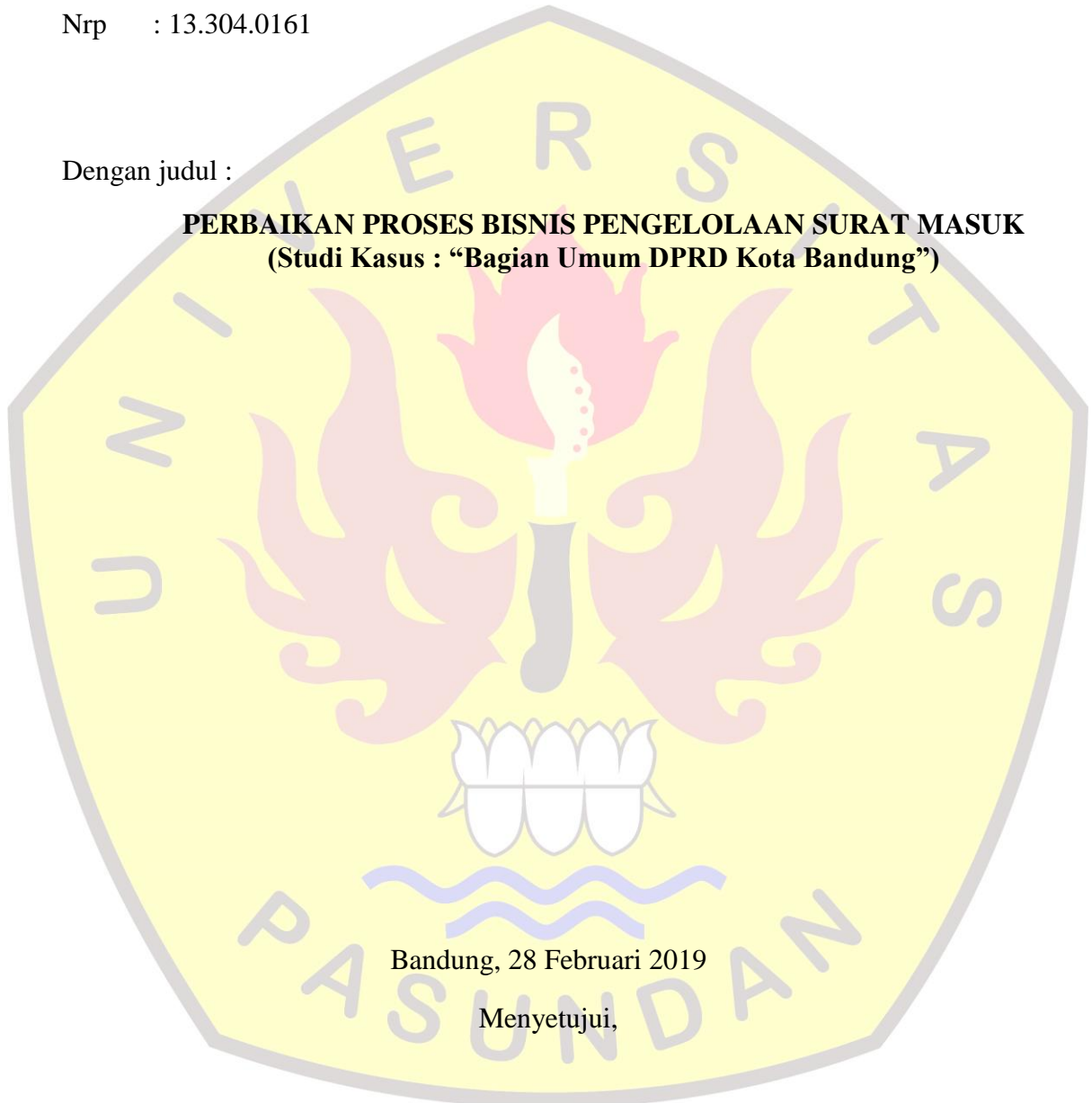
Telah diujikan dan dipertahankan dalam Sidang Sarjana Program Studi Teknik Informatika Universitas Pasundan Bandung, pada hari dan tanggal sidang sesuai berita acara sidang, tugas akhir dari:

Nama : Denny Eka Mulyawan M

Nrp : 13.304.0161

Dengan judul :

**PERBAIKAN PROSES BISNIS PENGELOLAAN SURAT MASUK  
(Studi Kasus : “Bagian Umum DPRD Kota Bandung”)**



Bandung, 28 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

(Sali Alas Majapahit, S.ST, M.Kom)

(Shanti Herliani, S.T)

## ABSTRAK

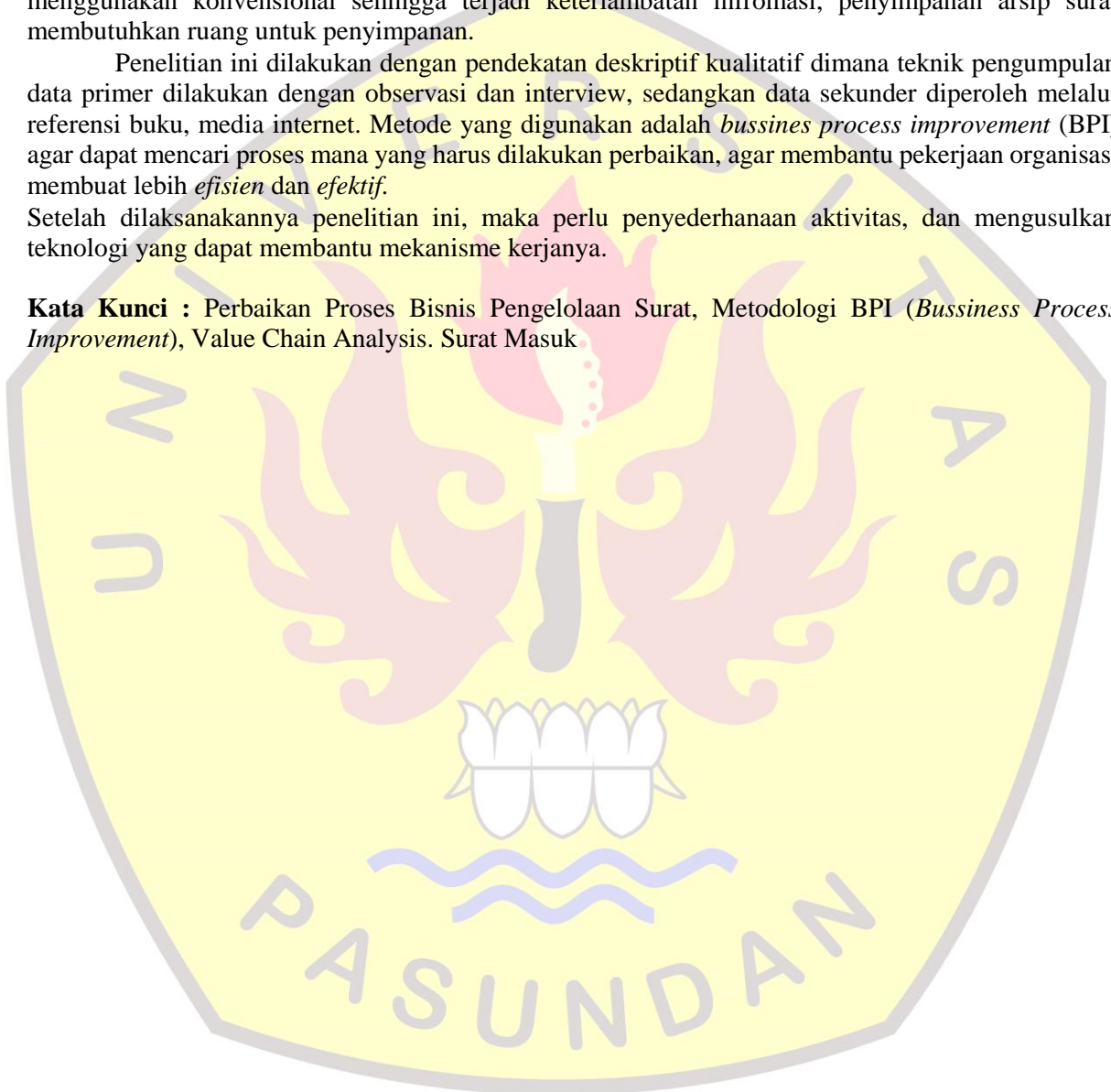
Sekretariat bagian umum DPRD kota Bandung merupakan salah satu dinas yang mempunyai tugas pokok mengelolah administrasi tentang perihal surat, surat adalah alat komunikasi penyampaian informasi secara tertulis dari satu pihak kepihak lain, peranan surat menyurat sangat penting dalam suatu organisasi, baik organisasi kecil, sedang, ataupun besar, pengelolaan surat pada sebuah perusahaan tidak mudah, pekerjaan ini akan baik dilakukan jika memiliki prosedur dalam menjalankannya, jika penyampaian surat memakan waktu yang lama, maka penyampaian informasi akan terjadinya keterlambatan dalam mengeolah informasi.

Sehubung dengan pengelolaan surat masuk bagian umum masih mengalami beberapa kendala diantaranya, penyampaian surat membutuhkan waktu yang cukup lama, proses penyimpanan masih menggunakan konvensional sehingga terjadi keterlambatan infromasi, penyimpanan arsip surat membutuhkan ruang untuk penyimpanan.

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif kualitatif dimana teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan observasi dan interview, sedangkan data sekunder diperoleh melalui referensi buku, media internet. Metode yang digunakan adalah *bussines process improvement* (BPI) agar dapat mencari proses mana yang harus dilakukan perbaikan, agar membantu pekerjaan organisasi membuat lebih *efisien* dan *efektif*.

Setelah dilaksanakannya penelitian ini, maka perlu penyederhanaan aktivitas, dan mengusulkan teknologi yang dapat membantu mekanisme kerjanya.

**Kata Kunci :** Perbaikan Proses Bisnis Pengelolaan Surat, Metodologi BPI (*Bussiness Process Improvement*), Value Chain Analysis. Surat Masuk

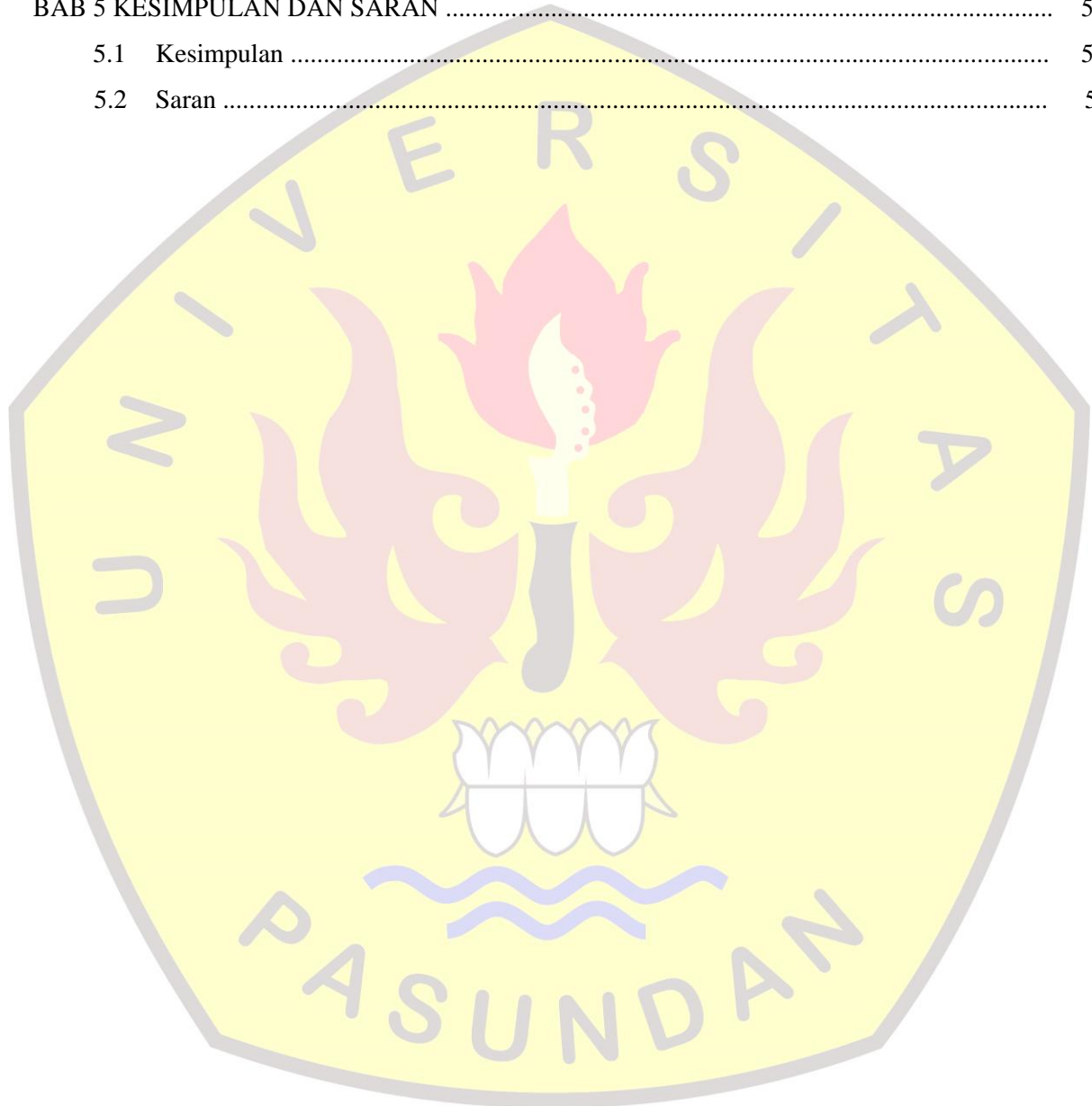


## DAFTAR ISI

LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
DAFTAR ISTILAH .....	xi
DAFTAR SIMBOL.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1-1
1.1. Latar Belakang .....	1-2
1.2. Identifikasi Masalah .....	1-2
1.3. Tujuan Tugas Akhir .....	1-2
1.4. Lingkup Tugas Akhir .....	1-2
1.5. Metodologi Tugas Akhir .....	1-3
1.6. Sistematika Tugas Akhir .....	1-4
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	2-1
2.1. Proses bisnis .....	2-1
2.1.1 Karakteristik Proses Bisnis .....	2-2
2.1.2 Tipe Proses Bisnis .....	2-2
2.1.3 Dasar Pemilihan <i>Business process</i> untuk diperbaiki .....	2-2
2.2. <i>Business process improvement</i> .....	2-2
2.2.1 Karakteristik <i>Business Process Improvement</i> .....	2-2
2.2.2 Sasaran perbaikan <i>Business Process Improvemen</i> .....	2-3
2.2.3 Manfaat <i>Business Process Improvement</i> .....	2-3
2.2.4 Model <i>Business Process Improvement</i> .....	2-3
2.2.5 kerangka kerja <i>Business Process Improvement</i> .....	2-4
2.2.6 fase <i>Business Process Improvement</i> .....	2-5
2.2.7 <i>Business Process Improvement Tools</i> .....	2-6
2.2.8 manfaat <i>Improvement</i> .....	2-7
2.3. <i>Value Chain Analysis</i> .....	2-7
2.4. Surat .....	2-7
2.4.1. Fungsi Surat .....	2-8
2.4.2. Jenis Surat .....	2-8

2.4.3	Surat Masuk.....	2-9
2.4.4	Prosedur Penanganan Surat Masuk .....	2-9
2.4.5	Pengelolaan Surat Masuk .....	2-10
2.4.6	Surat Keluar.....	2-11
2.4.7	Pengelolaan Surat Keluar .....	2-11
2.4.8	Prosedur Penanganan Surat Keluar .....	2-12
2.5.	Diagram Sebab Akibat .....	2-13
2.5.1	Karakteristik Diagram Sebab dan Akibat .....	2-13
2.6.	Penelitian Terdahulu .....	2-14
<b>BAB 3 SKEMA PENELITIAN .....</b>		<b>3-1</b>
3.1.	Alur Penyelesaian .....	3-1
3.2.	Analisis Masalah dan Solusi TA .....	3-3
3.2.1	Analisis Masalah .....	3-3
3.2.2	Analisis Manfaat Tugas Akhir .....	3-4
3.3.	Kerangka Pemikiran Teoritis .....	3-5
3.3.1	Skema Analisis .....	3-6
3.4.	Profil tempat Penelitian .....	3-6
3.4.1	Struktur Organisasi .....	3-7
3.4.2	Profile Objek Penelitian.....	3-10
<b>BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN .....</b>		<b>4-1</b>
4.1.	Identifikasi Organisasi .....	4-1
4.2.	Analisi Proses Bisnis .....	4-1
4.2.1	Identifikasi Proses Bisnis .....	4-2
4.2.2	<i>value chan analysis</i> .....	4-2
4.2.3	Dekomposisi Proses Bisnis saat ini .....	4-2
4.2.4	Analisis Proses Bisnis utama dan Proses Bisnis pendukung .....	4-3
4.3	Pemodelan Proses Bisnis Saat ini .....	4-4
4.4	Evaluasi Proses Bisnis .....	4-7
4.4.1	Identifikasi Permasalahan Proses Bisnis .....	4-7
4.4.2	Analisis Aktifitas .....	4-7
4.5	Rancangan perbaikan Proses Bisnis .....	4-7
4.5.1	Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis .....	4-8
4.5.2	Analisis Kebutuhan perbaikan Proses bisnis .....	4-9
4.5.2.1	Aplikasi Berbasis Web .....	4-9
4.5.2.2	Aplikasi Surat Masuk .....	4-9

4.5.2.3 Arsip Elektronik .....	4-10
4.6 Pemodelan Proses Bisnis Surat masuk usulan .....	4-11
4.7 Simulasi .....	4-14
4.7.1 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengelolaan Surat masuk saat ini .....	4-14
4.7.2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Pengelolaan Surat masuk usulan .....	4-14
4.7.3 Hasil Perbandingan Hasil simulasi .....	4-14
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>5-1</b>
5.1 Kesimpulan .....	5-1
5.2 Saran .....	5-2



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi penjelasan mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan tugas akhir, lingkup tugas akhir, metodologi tugas akhir dan serta sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir.

### **1.1 Latar Belakang**

Pada era global saat ini, kemajuan teknologi informasi telah canggih, diberbagai perusahaan dan instansi-instansi pemerintah yang ada di seluruh pelosok tanah air. Teknologi informasi tersebut hadir disetiap pengguna untuk mempercepat pekerjaan agar dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Maka sedikit yang memanfaatkan peralatan teknologi informasi untuk dapat bekerja dengan lebih baik, keuntungan yang lebih banyak akan diperoleh pengguna tidak hanya untuk jangka waktu pendek atau beberapa saat saja, tetapi untuk jangka waktu yang panjang dan berkesinambungan, sehingga keuntungan dan kelancaran operasional perusahaan dan instansi pemerintah sangat mempengaruhi berkembangnya suatu instansi itu sendiri.

Surat adalah alat komunikasi penyampaian informasi secara tertulis dari satu pihak ke pihak lain. Informasi yang di sampaikan tersebut dapat berupa pemberitahuan, pernyataan, pertanyaan, permintaan, laporan, kritikan dan sebagainya. Peranan surat menyurat sangat penting dalam suatu organisasi, baik organisasi kecil, sedang ataupun besar. Surat berfungsi sebagai alat informasi tertulis mengenai suatu hal tertentu secara jelas dan tertulis dan harus terinci. Surat sebagai alat komunikasi dapat mencapai tujuannya. Surat menyurat atau korespondensi dalam organisasi pemerintah atau swasta terbagi menjadi dua kelompok yaitu korespondensi eksternal (surat keluar) dan korespondensi internal (surat masuk). Setelah melalui proses pengadministrasian surat, selanjutnya dilakukan proses pengarsipan. Fungsi dari pengarsipan sendiri adalah untuk menemukan kembali arsip secara cepat, sehingga hal ini menjadi masalah jika proses pengarsipannya tidak tepat.

Dalam pengelolaan sampai pengarsipan surat di setiap instansi harus dikelola dengan baik mulai dari pemback up an sampai pengelompokan surat agar mempermudah dalam pencarian jika di perlukan, surat yang masuk dan keluar yang dimiliki instansi makin lama semakin banyak, hal itu tergantung dari aktif tidak nya instansi tersebut dalam melakukan proses keluar masuk nya surat, dengan adanya proses ini maka adanya backupan surat yang bertumpuk dan memerlukan ruang untuk menyimpan nya, disamping itu juga dengan semakin banyak nya backup surat, proses untuk menemukan nya kembali akan semakin lama, dan di proses pembackupan ini tidak menggunakan proses penyimpanan digital, surat yang di back up berupa fisik yang dimana dalam pencarian atau pengamanannya kurang efektif dikarenakan backupan surat berupa fisik dapat memerlukan waktu untuk di cari kembali, gampang nya tercecer, rusak dan jika terjadi nya suatu insiden maka surat fisik mempunyai backupan berupa digital.

Dan penyampaian surat masuk juga memakan waktu karena saat penyampaian, surat masuk tidak langsung disposisi dikarenakan kepala bagian atau pihak yang terkait sering tidak berada ditempat, maka pengelolaan surat masuk yang ada di bagian umum ini termasuk memakan waktu yang lumayan lama, jika proses disposisi surat tertunda karena tidak ada nya pihak terkait, maka proses yanf selanjutnya akan tertunda juga.

*Business Process Improvement* atau BPI, adalah salah satu metode dalam menjalankan *Continuous Improvement*, didefinisikan sebagai kerangka sistematis yang dibangun untuk membantu organisasi dalam membuat kemajuan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya. BPI memberikan suatu sistem yang akan membantu dalam proses penyederhanaan (*streamlining*) proses-proses bisnis, dengan memberi jaminan bahwa pelanggan internal dan eksternal dari organisasi akan mendapatkan luaran yang lebih baik dari sebelumnya[HAR91]. *Bussines Process Improvement* memiliki tujuan sebagai berikut : efektivitas, efisiensi, dan kemampuan beradaptasi. Langkah-langkah yang harus ditempuh adalah mengumpulkan rangkaian proses, membangun dasar-dasar, membuat peta proses, memprediksi waktu, memastikan peta proses, mengimplementasikan teknik *improvement*, membentuk pengawasan internal, alat dan ukurannya, tes, mengimplentasikan perubahan, melakukan peningkatan berkelanjutan.

Maka, surat masuk yang dikelola di sekretariat DPRD kota bandung memerlukan suatu usulan proses bisnis yang dimana proses bisnis tersebut merupakan proses pengelolaan surat masuk dan surat keluar yang dapat membantu agar pengelolaan surat masuk ini dapat efektif dan efesiensi dalam kinerja.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka permasalahan yang dimunculkan pada tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana prosedur pengelolaan dan pengarsipan surat masuk pada sub kepegawaian sekretariat DPRD kota bandung ?
2. Belum adanya system informasi yang dapat membantu dengan lebih cepat dalam memenuhi semua proses kegiatan yang ada .
3. Bagaimana merancang proses bisnis pengelolaan surat yang dapat meningkatkan efesiensi dalam pengelolaan surat.

## **1.3 Tujuan Tugas Akhir**

Membuat perancangan proses bisnis pengelolaan surat masuk ini untuk tujuan yang ingin dicapai dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja bagi para pegawai yang bertanggung jawab atas hal pengelolaan surat dengan menggunakan *Business Process Improvement* Sekaligus mempraktekan langsung implementasi yang telah di rancang



2. Merealisasikan *Business Process Improvement* dengan adanya *back up* data berupa *softcopy*, agar memudahkan pencarian data dan pengamanan data.

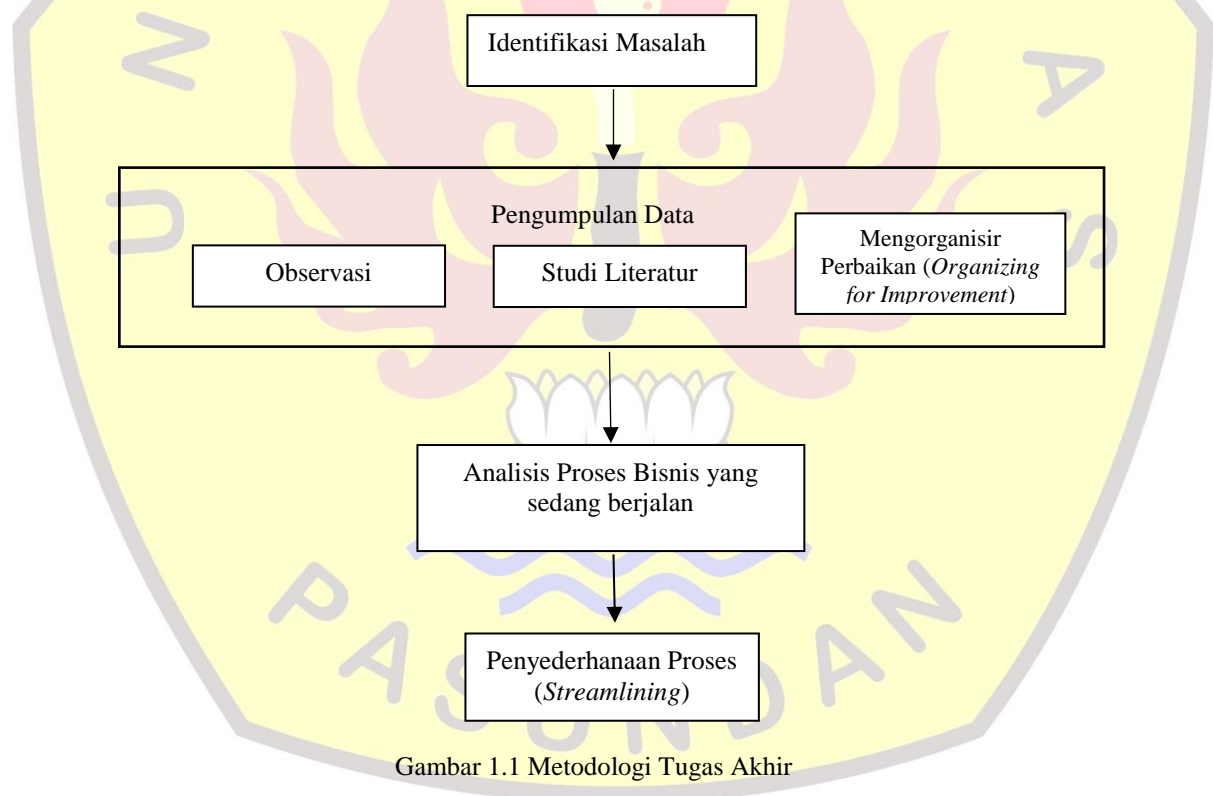
#### 1.4 Lingkup Tugas Akhir

Supaya tidak menyimpang dari tujuan maka memiliki batasan dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

1. Prosedur pengelolaan surat masuk pada sub kepegawaian secretariat DPRD kota bandung
2. Tidak membuat SOP Terkait Rekomendasi yang di lakukan
3. Rekomendasi yang dibuat meliputi Teknologi Perangkat Lunak, aplikasi bantuan

#### 1.5 Metodologi Tugas Akhir

Dalam melakukan penyelesaian tugas akhir, menggunakan beberapa metode penelitian dengan langkah-langkah yang akan ditempuh dalam mencapai tujuan dari tugas akhir ini yang dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Metodologi Tugas Akhir

Berikut merupakan rincian dari metodologi Tugas Akhir ini, diantaranya:

##### 1. Identifikasi masalah

Perumusan masalah yaitu dengan menentukan segala sesuatu yang menjadi sebuah permasalahan-permasalahan yang akan di bahas pada Tugas Akhir tersebut.

## 2. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data yang relevan secara teoritis atau yang didapat dari organisasi, tahap pengumpulan data terdiri dari :

### A. Observasi

Pengumpulan data-data yang dapat mendukung pembuatan Tugas Akhir dengan cara mengamati apa saja yang dilakukan oleh pegawai di perusahaan.

### B. Mengorganisir Perbaikan (*Organizing For Improvement*)

Pengumpulan data-data yang mendukung pembuatan laporan Tugas akhir dengan cara Mendefinisikan Proses Bisnis yang kritis, mendefinisikan batas-batas awal perbaikan.

### C. Studi Literatur

Pada tahap ini adalah mengunjungi dan mempelajari website/situs-situs atau hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian Perbaikan Proses bisnis Pengelolaan surat masuk yang akan digunakan sebagai pedoman untuk mempelajari masalah yang dibahas dalam pengerjaan tugas akhir.

## 3. Analisis Proses Yang Sedang Berjalan

Analisis Kebutuhan Proses yang sedang berjalan merupakan tahapan menganalisis kebutuhan untuk menentukan objektif Proses bisnis berdasarkan pengamatan terhadap masalah-masalah yang ada.

## 4. Penyederhanaan Proses (*Streamlining*)

Melakukan penyederhanaan Proses Bisnis pengelolaan surat masuk berdasarkan hasil analisis dan disesuaikan dengan kebutuhan DPRD Kota Bandung sehingga dapat menyediakan informasi mengenai surat masuk

## 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Penulisan laporan tugas akhir ini dibagi atas 5 bab, masing-masing bab dibagi atas sub bab dengan maksud agar laporan tugas akhir dapat terperinci dan akan mempermudah didalam pemahaman masing-masing bab. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan secara umum mengenai tugas akhir yang dikerjakan, diantaranya meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, lingkup tugas akhir, tujuan tugas akhir, metodologi tugas akhir, dan sistematika penulisan tugas akhir.

## **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Bab ini menjelaskan definisi-definisi, teori-teori dan konsep-konsep yang diperlukan untuk menganalisis situasi yang diteliti. Disampaikan juga sejumlah referensi pustaka yang akan digunakan.

## **BAB 3 SKEMA PENELITIAN**

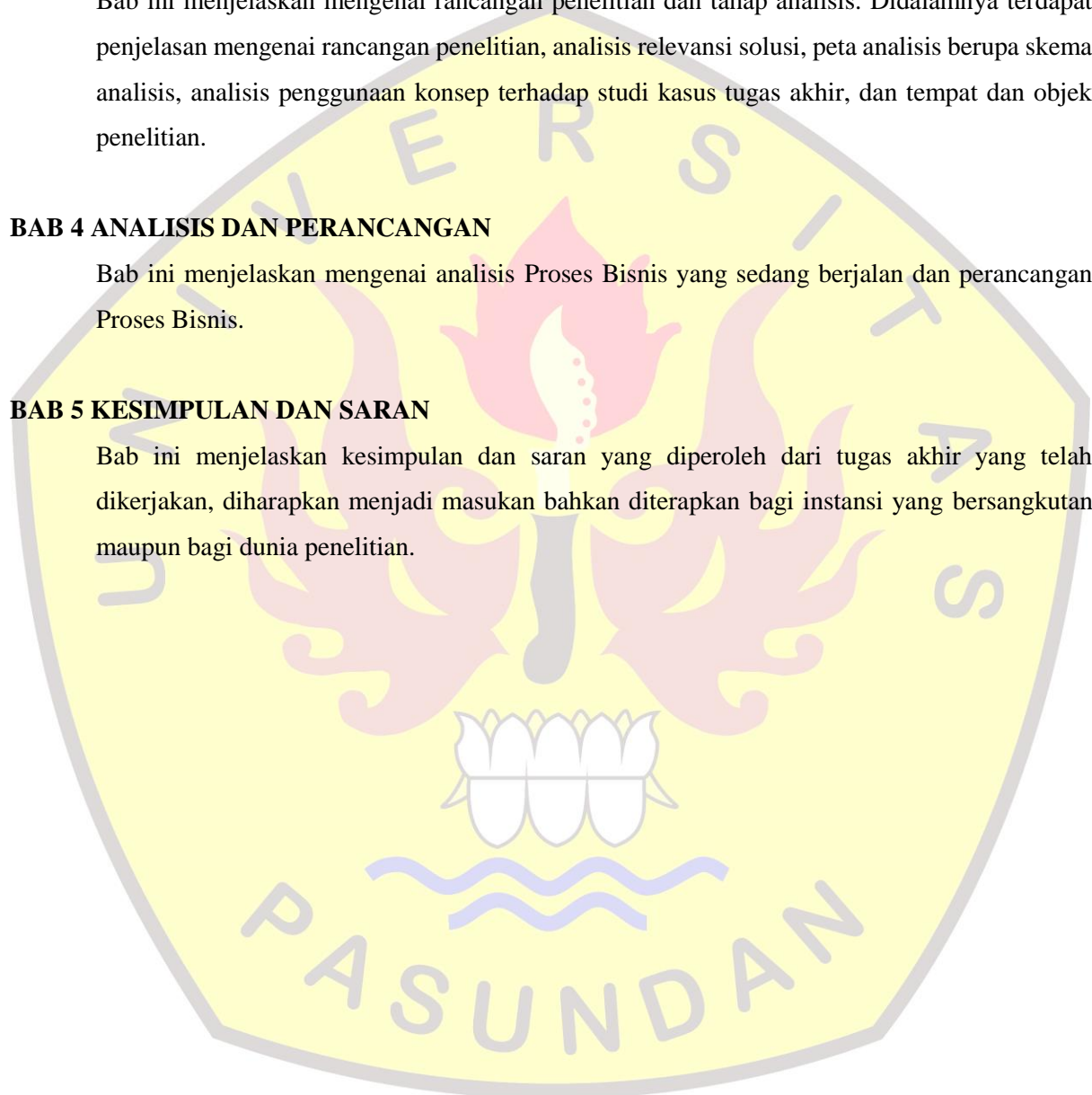
Bab ini menjelaskan mengenai rancangan penelitian dan tahap analisis. Didalamnya terdapat penjelasan mengenai rancangan penelitian, analisis relevansi solusi, peta analisis berupa skema analisis, analisis penggunaan konsep terhadap studi kasus tugas akhir, dan tempat dan objek penelitian.

## **BAB 4 ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Bab ini menjelaskan mengenai analisis Proses Bisnis yang sedang berjalan dan perancangan Proses Bisnis.

## **BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menjelaskan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari tugas akhir yang telah dikerjakan, diharapkan menjadi masukan bahkan diterapkan bagi instansi yang bersangkutan maupun bagi dunia penelitian.



## DAFTAR PUSTAKA

- [AND07] Andersen, B. *“Business Process Improvement Toolbox Second Edition”*. Wisconsin: ASQ Quality Press.
- [ANE12] Aneka Contoh Surat *“definisi, fungsi, dan jenis surat”* 2012
- [ANN12] Annisa Rahmalaya, Sri Widaningrum, Amelia Kurniawati, *“Usulan Perbaikan Proses Bisnis ADVERTISING PT. XYZ Regional jawa barat menggunakan Business process Improvement”*, Fakultas Rekayasa Industri, Institut Teknologi Telkom, Buah Batu bandung 2012.
- [BUD18] Budi wira Bhakti, Shanti herliani, *“Business proses Improvement Pengelolaan Dokumen”*, Teknik Informatika, Universitas Pasundan, Bandung, 2018
- [END14] Endang. Sugiharti. *“perancangan aplikasi surat masuk dan keluar pada PT.angkasa Pura 1 semarang”* Semarang : Universitas Negeri Semarang. 2014
- [DAR08] Daryanto, H.M, *“Administrasi Pendidikan”*, Jakarta : Rineka Cipta
- [HAM93] Hammer, 1993. *“Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution”*. Nicholas Brealey Publishing. London. 1993
- [HAR91] Harrington James H, *“Business Process Improvement: the breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness”*. New York : McGraw-hill. 1991
- [HER94] Pudji. Herijanto, *“Modul Manajemen kearsipan”*.Malang: politeknik Universitas Brawijaya Malang. 1994
- [HEL18] Arofin taufi helmi, ismiarta Aknuranda, mohammad Chandra saputra, *“ Analisis dan pemodelan Proses bisnis menggunakan Business Process Improvement (BPI) pada Lembaga bimbingan belajar”*, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan ilmu computer Vol 2, no 10, oktober 2018
- [KEL95] Kelleher, Kevin, Casey G., Lois D. 1995. *Cause and Effect Diagram : Plain & Simple*. USA : Joiner Associates Inc.
- [POR98] Porter, M., *“Competitive Advantage:Creating and Sustaining Superior Performance”*. New York: The free press.
- [ROB13] Robert F. Smallwood, *“Managing Electronic Records”*. Australian Archives. 2013
- [RIS18] Rista Yasin Lamohammad Hende, Nanang Yudi Setiawan, *“Perancangan perbaikan bisnis proses menggunakan metode business process improvement pada layanan penerbitan majalah”* Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan ilmu computer Vol 2, No 3, maret 2018

- [SUK06] Sukoco, Badri Munir. “ *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*”, Yogyakarta : Erlangga.
- [SLI14] <https://www.slideteam.net>, “*Business Process Improvement Model*”. 2014
- [WES07] Weske, M. “*Business process management concepts languages architectures*”. New York : springer 2007
- [WUR91] Wursanto,Ig. “*kearsipan I*”. Yogyakarta: Kanisius 1991

