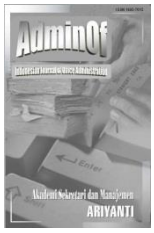
Adminof I (2) (2019) 01-16

Indonesian Journal of Office Administration
ADMINOF
Volume I, Nomor 2, 2019



Business Process Improvement Pengelolaan Dokumen Elektronik Debitur pada Bank Swasta (Studi Kasus Sub Unit Vault Management Bank X)

[1]Rusdi Erfianto
[1]rusdierfianto@ariyanti.ac.id

Abstrak

Vault Management merupakan salah satu dari sub unit Network Operations di Bank Swasta X yang memiliki fungsi utama yaitu memastikan semua dokumen milik debitur atau nasabah yang tersimpan pada sub unit tersebut dalam keadaan lengkap, rapi dan mudah dalam melakukan pencarian kembali apabila diperlukan. Selain menyimpan fisik dokumen, sub unit Vault Management juga melakukan digitalisasi atau proses pemindaian pada setiap dokumen yang diterima. Kewajiban Digitalisasi dokumen ini telah diatur di dalam kebijakan tata kelola dokumen Bank Swasta X. Dalam melakukan pemindaian dokumen, khususnya pada saat pengkodean jenis dokumen dan pendistribusian dokumen elektronik hasil pemindaian dokumen dari sub unit Vault Management ke satuan kerja yang membutuhkan dirasakan oleh beberapa pihak yang berkepentingan terlalu banyak membuang waktu dan tenaga sehingga membuat proses yang tidak efektif, adaptif, efisien dan staf yang kurang produktif. Pendistribusian dokumen elektronik hasil pemindaian dokumen dilakukan secara manual melalui media *email* dengan waktu pengerjaan 1 hari kerja dari *email* permohonan lengkap dan dikerjakan oleh 2 orang staf secara bergantian. Penelitian ini membahas penggunaan metodologi MIPI *(Model-Based and Integrated Process Improvement)* di dalam melakukan *Business Process Improvement* (BPI) pada sub unit Vault Management – Bank Swasta X untuk menangani beberapa ketidakefisienan. Kelebihan metodologi MIPI dibandingkan metodologi BPI lainnya adalah mudah dalam pengimplementasian serta mengintegrasikan perbaikan proses dengan berbagai teknik pemodelan di dalam penerapannya. Penelitian ini menghasilkan sebuah usulan otomasi BPI dengan menggunakan metodologi MIPI yang diharapkan dapat menjadi salah satu solusi terbaik dalam menyelesaikan ketidakefisienan yang terjadi pada sub unit Vault Management Bank Swasta X khususnya dalam pengkodean jenis dokumen dan pendistribusian dokumen elektronik hasil pemindaian dokumen ke pihak yang membutuhkan.

Kata Kunci: MIPI, *Model-Based and Integrated Process Improvement, Business Process Improvement.*

Adminof I (2) (2019) 01-16

Pendahuluan

Vault Management merupakan salah satu dari sub unit Network Operations di Bank Swasta X. Dimana fungsi dan tugasnya yang paling penting adalah memastikan semua dokumen milik debitur atau nasabah yang tersimpan pada sub unit tersebut dalam keadaan aman, rapi, lengkap dan mudah dalam melakukan pencarian kembali apabila diperlukan.

Dokumen yang disimpan pada sub unit Vault Management pada umumnya adalah dokumen jaminan/*collateral* debitur. Sehingga dapat dipastikan dokumen - dokumen tersebut bernilai sangat tinggi, seperti Sertifikat Hak Milik (SHM), Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Sertifikat Hak Guna Bangunan (SHGB) dan lain sebagainya.

Selain menyimpan fisik dokumen, sub unit Vault Management juga melakukan digitalisasi atau proses pemindaian pada setiap dokumen yang diterima. Kewajiban digitalisasi dokumen ini telah diatur di dalam kebijakan tata kelola dokumen yang diterima Bank Swasta X.

Dalam mendistribusikan atau menyampaikan informasi dokumen elektronik debitur hasil pemindaian dokumen tersebut dari sub unit Vault Management ke satuan kerja yang membutuhkan (Business, Documentations Preparation, Consumer Lending Operations, Collateral Valuation dan lain-lain) dilakukan secara manual yaitu melalui media *email* dengan waktu pengerjaan 1 hari kerja dari *email* permohonan dan dikerjakan oleh 2 orang staf secara bergantian. Waktu yang diperlukan untuk mengerjakan permintaan dokumen elektronik debitur dan jumlah staf yang mengerjakannya banyak mendapat sorotan dari beberapa pihak yang berkepentingan karena dianggap membuang banyak waktu dan tenaga (dalam hal ini sumber daya manusia).

Waktu pengerjaan yang lama serta banyaknya jumlah staf yang mengerjakan distribusi informasi dokumen elektronik debitur tersebut mengakibatkan terjadinya waktu tunggu yang lama *(delay)*, proses yang tidak efektif, adaptif, efisien dan staf yang kurang produktif.

Berdasarkan temuan diatas, diperlukan suatu metodologi sistematis yang dirancang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan proses bisnis secara signifikan, metodologi ini dikenal dengan nama *Business Process Improvement* atau BPI (Harrington,1991:15). BPI pada akhirnya dapat membantu Instansi atau perusahaan dalam menyederhanakan aktivitas atau proses bisnis yang terdapat dalam perusahaan. Penerapan BPI dalam perusahaan memberi jaminan kepada *stakeholder* / pemegang kepentingan baik itu eksternal ataupun internal akan mendapatkan hasil atau *output* yang jauh lebih baik. Pada dasarnya tujuan utama dari BPI antara lain : mengurangi kesalahan, meminimalkan waktu tunda, memaksimalkan penggunaan aset, memberikan pemahaman atau pengertian yang lebih baik, mudah digunakan, ramah pelanggan, dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan, memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi serta mengurangi jumlah staf yang berlebih.

Harrington mengklaim bahwa perbaikan suatu proses bisnis berkelanjutan memiliki sasaran sebagai berikut :

Adminof I (2) (2019) 01-16

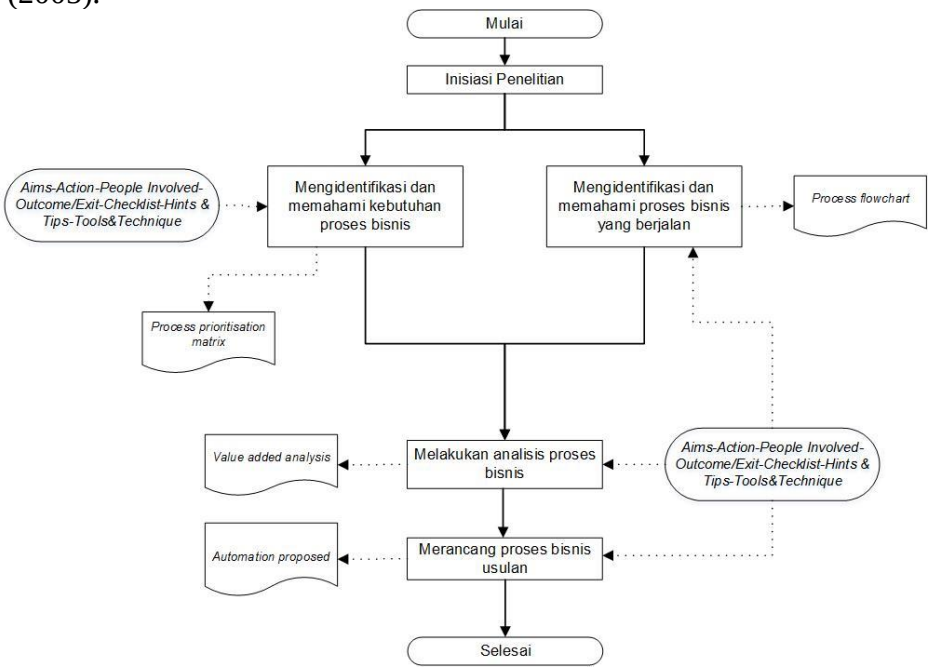
1. Membuat proses bisnis menjadi efektif, yaitu produksi yang dicapai sesuai dengan target.
2. Membuat proses bisnis menjadi efisien, yaitu meminimalkan sumber daya yang digunakan.
3. Membuat proses bisnis menjadi *adaptable*, yaitu proses yang mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pelanggan dan bisnis.

Langkah pertama yang disarankan oleh *streamlining* yaitu mengamati secara detail proses yang dianggap berlebihan atau proses yang tidak diperlukan, kemudian proses tersebut dihilangkan. Dengan adanya *streamlining* tersebut, diharapkan kinerja dan kualitas dapat meningkat. Salah satu alat untuk melakukan *streamlining* tersebut adalah otomatisasi dan/atau mekanisasi *(Automation and/or Mechanization).*

Berdasarkan dari latar belakang di atas dan didorong keinginan untuk mencari proses bisnis yang lebih baik dengan memodelkan dan menganalisa proses bisnis dengan menggunakan *Business Process Improvement* (BPI), diharapkan penggunaan BPI tersebut dapat menghasilkan saran berupa rekomendasi perbaikan alur proses bisnis (apabila ada yang perlu diperbaiki).

Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, metodologi yang digunakan adalah metodologi *Model-Based and Integrated Process Improvement* (MIPI) yang dikembangkan oleh Adesola dan Baines (2005).



Gambar 1 Metodologi Penelitian

Pada gambar 4 dapat dijelaskan bahwa pada setiap fase yang terdapat pada metodologi penelitian selalu menerapkan langkah – langkah *(steps)* penerapan

Adminof I (2) (2019) 01-16

penyelesaian yang terdiri dari *Aims – Action - People Involved - Outcome/Exit – Checklist - Hints & Tips – Tools & Technique* sehingga memudahkan pelaksana (staf Vault Management) dalam melakukan BPI.

Fase mengidentifikasi dan memahami kebutuhan proses bisnis minimal akan menghasilkan *process prioritisation matrix*, fase mengidentifikasi dan memahami proses bisnis yang berjalan menghasilkan *process flowchart*, fase melakukan analisis proses bisnis akan menghasilkan *value added analysis* dan fase merancang proses bisnis usulan akan menghasilkan *automation proposed.*

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Proses Distribusi Dokumen Elektronik Ke Unit Kerja yang Membutuhkan

Tabel 1 Sub proses distribusi dokumen elektronik ke unit kerja yang membutuhkan fase mengidentifikasi dan memahami kebutuhan proses bisnis.

Adminof I (2) (2019) 01-16

Fase mengidentifikasi dan memahami kebutuhan proses bisnis

1. Diharapkan pendistribusian *soft file* dokumen elektronik melalui *email* ke pihak yang membutuhkan, waktu pengerjaan tidak melebihi 10 menit dari *email* permohonan lengkap.
2. Diharapkan pendistribusian *soft file* dokumen elektronik dapat dilakukan tanpa staf Vault Management.
3. Diperlukan adanya pembatasan *user* yang boleh meminta *soft file* dokumen elektronik.
4. Diharapkan *user* dalam meminta *soft file* dokumen elektronik selalu ditujukan ke satu alamat *email* yang sama agar tidak terjadi redudansi permintaan.

Mengusulkan solusi *streamlining* otomasi

Supervisor dan staf Vault Management

Hasil *(Outcome/Exit)*

Process Prioritisation Matrix (PPM)
Proses Distribusi Dokumen Elektronik Ke Unit Kerja yang Membutuhkan

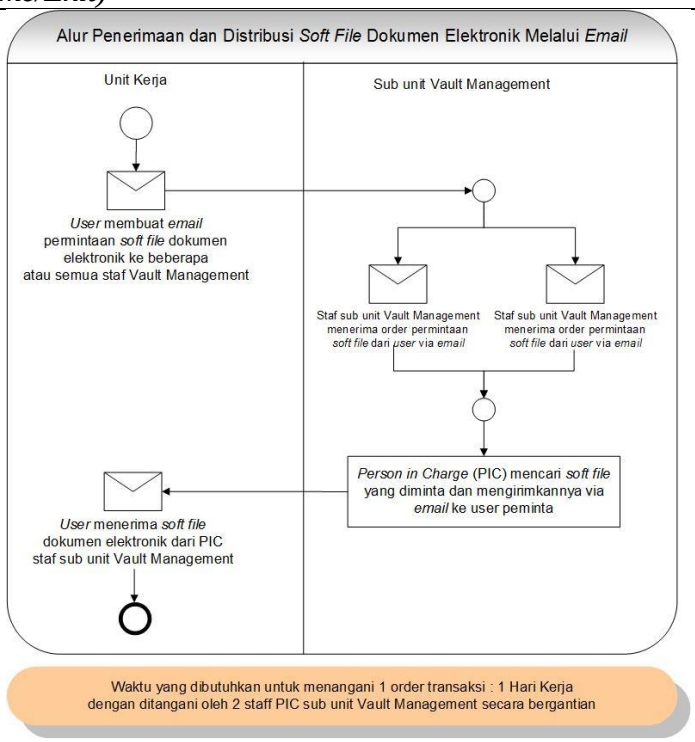
No.	*Sub Process*	Tingkat		Skor
		Mendesak/Tidak Mendesak	Kesulitan	
1	Otomasi distribusi *soft file* dokumen elektronik melalui *email* ke pihak yang membutuhkan	3	3	6
2	Pengumpulan surat penunjukan petugas yang dapat melakukan permintaan *soft file* dokumen elektronik dari pejabat unit pemohon	3	2	5
3	Pembuatan *account group* email	3	1	4

Rating Level	
Mendesak/Tidak Mendesak	Kesulitan
1 = Tidak Mendesak	1 = Tidak Sulit
2 = Mendesak	2 = Sulit
3 = Sangat Mendesak	3 = Sangat Sulit

Daftar Uraian *(Checklist)*	Berdasarkan daftar *process prioritisation matrix (PPM)* yang terdapat pada hasil (*outcome/exit*) maka dapat diuraikan urutan prioritas yang harus dilakukan : 1. Simplifikasi dan otomasi distribusi *soft file* dokumen elektronik melalui *email* ke pihak yang membutuhkan. 2. Pengumpulan surat penunjukan petugas yang dapat melakukan permintaan *soft file* dokumen elektronik dari pejabat unit pemohon. 3. Pembuatan grup *email.*

Tabel 2 Sub proses distribusi dokumen elektronik ke unit kerja yang membutuhkan fase mengidentifikasi dan memahami proses bisnis yang berjalan

Adminof I (2) (2019) 01-16

<table>
<tr><th colspan="2">Fase mengidentifikasi dan memahami proses bisnis yang berjalan</th></tr>
<tr><td>Tujuan (Aims)</td><td>Dapat mengidentifikasikan dan memahami :
1. Proses distribusi soft file dokumen elektronik melalui email ke pihak yang membutuhkan.
2. Service Level Agreement (SLA) email tanggapan 1 hari kerja dari email pengajuan.
3. Proses pengerjaan distribusi soft file dokumen elektronik dikerjakan oleh 2 orang staf Vault Management secara bergantian.
4. Tidak adanya pembatasan user dalam meminta soft file dokumen elektronik.
5. Permintaan soft file dokumen elektronik dari user dapat ditujukan kepada beberapa atau semua staf Vault Management.</td></tr>
<tr><td>Tindakan (Action)</td><td>Mengidentifikasi dan memahami cara staf dalam menerima dan mengelola email permohonan soft file dokumen elektronik dan mendistribusikannya ke user peminta melalui email.</td></tr>
<tr><td>Orang yang terlibat (People Involved)</td><td>Supervisor dan staf Vault Management</td></tr>
<tr><td colspan="2">Hasil (Outcome/Exit)</td></tr>
<tr><td colspan="2"> 
</td></tr>
</table>

Adminof I (2) (2019) 01-16

Fase mengidentifikasi dan memahami proses bisnis yang berjalan	
Daftar Uraian *(Checklist)*	Dari gambar alur penerimaan dan distribusi *soft file* dokumen elektronik melalui *email* yang terdapat pada Hasil *(Outcome/Exit)* dapat diuraikan sebagai berikut : 1. *User* peminta, dalam hal ini semua unit yang berada di luar sub unit Vault Management membuat *email* permohonan permintaan *soft file* dokumen elektronik ke beberapa atau semua staf sub unit Vault Management Dimana dalam satu *email* tersebut dapat berisikan satu atau beberapa permintaan *soft file* (satu atau beberapa debitur). 2. *Email* yang diterima sub unit Vault Management, untuk selanjutnya akan diproses oleh staf yang bertugas sebagai *person in charge* (PIC) dalam melayani permintaan *soft file* dokumen elektronik tersebut. Langkah pertama yang harus dilakukan oleh PIC staf Vault Management adalah mencari *soft file* yang dimaksud pada *folder* penampungan hasil pindai, jika ditemukan PIC akan melakukan pengiriman *soft file* tersebut ke *user* peminta melalui *email*. Sebaliknya jika tidak ditemukan, PIC akan mencari fisik dokumen yang dimaksud untuk dilakukan pindai terlebih dahulu untuk selanjutnya baru dilakukan pengiriman hasil pindai tersebut ke *user* peminta melalui *email*.

Tabel 3 Sub proses distribusi dokumen elektronik ke unit kerja yang membutuhkan fase melakukan analisis proses bisnis

Fase melakukan analisis proses bisnis	
Tujuan *(Aims)*	Melakukan analisa terhadap beberapa ketidakefisienan : 1. Pendistribusian *soft file* dokumen elektronik yang relatif masih lama (1 hari kerja) dan dilakukan oleh 2 PIC staf Vault Management secara bergantian. *2.* Tidak adanya pembatasan *user* yang boleh meminta *soft file* dokumen elektronik. *3.* Kebiasaan *user* peminta yang melakukan permintaan *soft file* dokumen elektronik selalu ditujukan ke beberapa atau semua staf sub unit Vault Management.
Tindakan *(Action)*	*1.* Berdasarkan analisa, ketidakefisienan pendistribusian *soft file* dokumen elektronik disebabkan masih dilakukan secara manual, dimana terlalu banyaknya campur tangan manusia (staf Vault Management) dalam menangani permintaan *soft file* dokumen elektronik sehingga diperlukan otomasi yang bersifat *auto response* (respon otomatis), diharapkan dengan adanya *auto response* waktu yang diperlukan dalam pendistribusian *soft file*

<table>
<tr><th colspan="2">Fase melakukan analisis proses bisnis</th></tr>
<tr><td>Tindakan
(Action)</td><td>dokumen elektronik dapat diminimalisir dan dapat mengurangi bahkan meniadakan staf PIC yang menangani permintaan soft file dokumen elektronik.
2. Untuk case dimana tidak adanya pembatasan user yang boleh meminta soft file dokumen elektronik dapat diatasi dengan dibuatkannya surat penunjukan petugas yang berwenang untuk melakukan permintaan soft file dokumen elektronik dari atasan peminta. Selain surat penunjukan, solusi lain yang ditawarkan adalah dengan melakukan otomasi pembatasan (filtering) untuk user peminta.
3. Untuk permasalahan user yang selalu melakukan permintaan soft file dokumen elektronik ke semua atau beberapa staf Vault Management secara bersamaan dapat diatasi dengan cara membuat satu group account email baru yang dikhususkan untuk menangani semua permintaan soft file dokumen elektronik sehingga kedepannya diharapkan tidak terjadi redudansi permintaan dan over pelayanan soft file dokumen elektronik.</td></tr>
<tr><td>Orang yang terlibat (People Involved)</td><td>Supervisor dan staf Vault Management</td></tr>
<tr><td colspan="2">Hasil (Outcome/Exit)</td></tr>
<tr><td colspan="2">
Analisa tahapan penerimaan email permintaan dan distribusi soft file dokumen elektronik yang berjalan saat ini berdasarkan Value Added / Non Value Added
<table>
<tr><th>No.</th><th>Tahapan Penerimaan Email Permintaan dan Distribusi Soft File Dokumen Elektronik</th><th>Value Added / Non Value Added</th></tr>
<tr><td>1</td><td>User membuat email permintaan soft file dokumen elektronik ke beberapa atau semua staf Vault Management</td><td>Non Value Added</td></tr>
<tr><td>2</td><td>Staf Sub Unit Vault Management menerima order permintaan soft file dari user via email</td><td>Non Value Added</td></tr>
<tr><td>3</td><td>Person in Charge (PIC) mencari soft file yang diminta dan mengirimkannya via email ke user peminta</td><td>Non Value Added</td></tr>
<tr><td>4</td><td>User menerima soft file dokumen elektronik dari PIC staf Sub Unit Vault Management</td><td>Non Value Added</td></tr>
</table>
</td></tr>
<tr><td>Daftar Uraian (Checklist)</td><td>Berdasarkan analisa tahapan penerimaan email permintaan dan distribusi soft file dokumen elektronik yang berjalan saat ini dapat disimpulkan bahwa semua alur permintaan soft file dokumen elektronik yang berjalan saat ini kedepannya akan mengalami perubahan secara signifikan baik itu disebabkan otomasi ataupun lainnya.
Untuk itu perlu dipersiapkan dan sosialisasikan hal – hal sebagai berikut :
1. Mengumpulkan surat penunjukan petugas yang berwenang</td></tr>
</table>

Adminof I (2) (2019) 01-16

	melakukan permintaan *soft file* dokumen elektronik dari atasan *user* - *user* peminta.

Fase melakukan analisis proses bisnis	
Daftar Uraian *(Checklist)*	2. Membuat *group account email* baru yang dikhususkan untuk menangani semua permintaan *soft file* dokumen elektronik. 3. Membuat satu program otomasi pembatasan *(filtering)* yang diterapkan pada *incoming mail user* peminta. 4. *User* membuat *email* permintaan *soft file* dokumen elektronik dengan tujuan *(to) email group account email* baru dan di *Cc* kan ke atasan *user* pemohon. 5. Membuat satu program otomasi yang dapat mengkontrol *subject email.* 6. Permohonan *soft file* dokumen elektronik yang diajukan oleh *user* memerlukan persetujuan atasan pemohon. 7. *User* menerima *soft file* dokumen elektronik dari *email group account* secara otomatis.

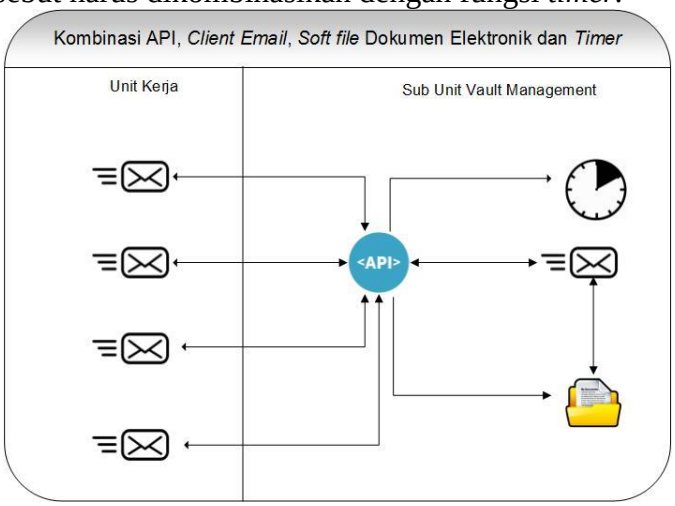
Tabel 4 Sub proses distribusi dokumen elektronik ke unit kerja yang membutuhkan fase merancang proses bisnis usulan.

Adminof I (2) (2019) 01-16

<table>
<tr><th colspan="2">Fase merancang proses bisnis usulan</th></tr>
<tr><td>Tujuan (Aims)</td><td>Mampu menemukan solusi terbaik untuk mengatasi :
1. Pendistribusian soft file dokumen elektronik menjadi lebih cepat dan akurat dengan service level agreement (SLA) 10 menit dan dilakukan tanpa ditangani PIC staf Vault Management.
2. Pembatasan user peminta dokumen elektronik
3. Redudansi permintaan karena adanya kebiasaan user dalam meminta soft file dokumen elektronik ke beberapa atau semua staf Vault Management.</td></tr>
<tr><td>Tindakan (Action)</td><td>Mengusulkan penerapan otomasi pada proses pendistribusian soft file dokumen elektronik, pembatasan user peminta baik secara otomasi maupun berdasarkan surat penunjukan petugas yang berwenang melakukan permintaan soft file dokumen elektronik dan membuat satu account group email yang khusus menangani permintaan soft file dokumen elektronik.</td></tr>
<tr><td>Orang yang terlibat (People Involved)</td><td>Supervisor dan staf Vault Management</td></tr>
<tr><td colspan="2">Hasil (Outcome/Exit)</td></tr>
<tr><td colspan="2">Solusi yang ditawarkan dalam menyelesaikan permasalahan pendistribusian soft file dokumen elektronik yaitu dengan melakukan otomasi, adapun salah satu teknik yang dapat digunakan adalah API (Application Programming Interface). Penerapan API secara sederhana dan tepat diharapkan dapat melakukan kontrol dan analisa atas subject dari suatu email yang dikirimkan user pemohon ke account email penampung permintaan soft file dokumen elektronik.</td></tr>
</table>

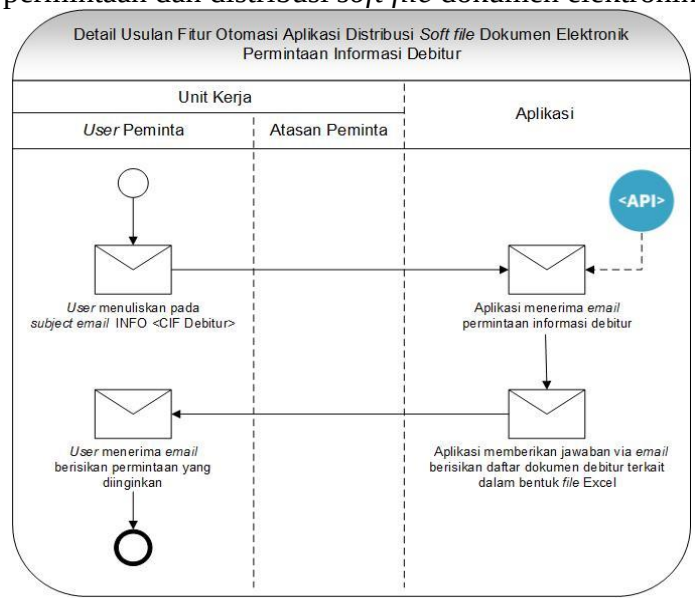
Adminof I (2) (2019) 01-16

Fase merancang proses bisnis usulan
Hasil *(Outcome/Exit)*
Berdasarkan hasil kontrol dan analisa atas *subject email* pada akhirnya akan menjadi *trigger* atau pemicu bagi aplikasi / *program* untuk menjalankan berbagai instruksi yang di kehendaki. Agar aplikasi / *program* otomasi dapat memberikan respon secara otomatis, maka API tersebut harus dikombinasikan dengan fungsi *timer*.



Otomasi distribusi *soft file* dokumen elektronik setidaknya memiliki beberapa fitur dasar diantaranya :

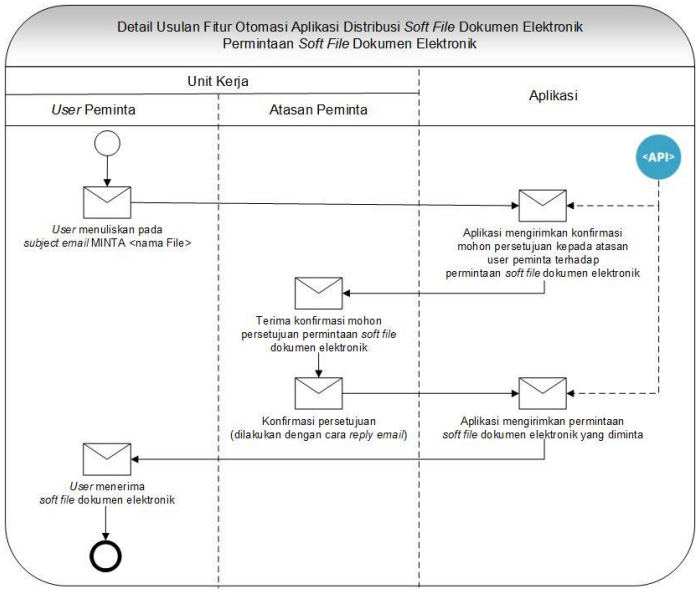
1. Mengetahui informasi dokumen apa yang dimiliki oleh setiap debitur.
2. Layanan permintaan dan distribusi *soft file* dokumen elektronik.



Adminof I (2) (2019) 01-16

Fase merancang proses bisnis usulan

Hasil *(Outcome/Exit)*



Untuk membatasi *user* yang diperkenankan meminta *soft file* dokumen elektronik diusulkan dua usulan yaitu :

1. Pembatasan melalui *program* otomasi dengan cara *user filtering* pada *incoming mail* yang diterima.
2. Membuat surat penunjukan petugas yang berwenang melakukan permintaan *soft file* dokumen elektronik.

Pembatasan *user* yang dapat meminta *soft file* dokumen elektronik baik dengan cara *user filtering* dan surat penunjukan didasari oleh alasan :

1. Meminimalisir terjadinya kebocoran dan kesalahan penggunaan data perusahaan.
2. Mengurangi penggunaan *bandwith* dalam pengiriman *soft file* dokumen elektronik debitur. Hal ini dikarenakan *bandwith* cabang yang terbatas sehingga di khawatirkan dapat mengganggu operasional kantor secara keseluruhan.

Daftar Uraian *(Checklist)*

Gambar detail usulan fitur otomasi aplikasi distribusi *soft file* dokumen elektronik - permintaan informasi debitur yang terdapat pada Hasil *(Outcome/Exit)* dapat diuraikan :

1. Untuk permintaan daftar informasi *soft file* dokumen elektronik yang dimiliki debitur, *user* cukup menuliskan sebuah *email* baru dengan memberikan keterangan INFO <CIF debitur> pada *subject email*.
2. Aplikasi menerima *email* permintaan informasi debitur dari *user* peminta.
3. Aplikasi memberikan jawaban via *email* berisikan daftar dokumen debitur terkait dalam bentuk *file* Excel kepada *user* peminta.

Adminof I (2) (2019) 01-16

4. *User* menerima *email* berisikan lampiran permintaan informasi debitur yang diinginkan dalam *format* Excel.

Fase merancang proses bisnis usulan
Daftar Uraian *(Checklist)*
sedangkan uraian untuk gambar detail usulan fitur otomasi aplikasi distribusi *soft file* dokumen elektronik - permintaan *soft file* dokumen elektronik sebagai berikut: 1. Untuk permintaan *soft file* dokumen elektronik, yang harus dilakukan *user* adalah membuat sebuah *email* baru yang ditujukan kepada *email group* Vault Management dengan sepengetahuan *(Cc)* atasan peminta. Pada *subject email* diberikan keterangan : MINTA <nama *soft file* dokumen elektronik>, contoh : MINTA M765432_010100_Sumur Bandung_21-12-2004.pdf. Secara otomatis sistem akan memberikan tanggapan dengan mengirimkan sebuah *email* notifikasi kepada atasan *user* peminta yang isinya pemberitahuan adanya permintaan *soft file* dokumen elektronik. Apabila atasan merespon *email* notifikasi tersebut dengan cara melakukan *email reply* maka hal ini dapat diartikan atasan menyetujui permintaan *soft file* dokumen elektronik, sebaliknya apabila atasan mengabaikan notifikasi *email* tersebut dapat diartikan atasan belum atau tidak menyetujui permintaan *soft file* dokumen elektronik. 2. *Email* permintaan yang telah direspon atasan akan dijawab oleh aplikasi dengan mengirimkan *soft file* dokumen elektronik yang dimaksud kepada *user* peminta.

Perancangan yang diusulkan jika diimplementasikan pada sub unit Vault Management setidaknya akan menimbulkan beberapa implikasi positif yaitu:

1. Mereduksi waktu yang diperlukan dalam mengerjakan proses pengkodean jenis dokumen dan pemindaian dokumen. Diprediksi dengan penerapan makro *store programming* dapat mengurangi 50% waktu pengerjaan.
2. Mengeliminasi proses pencatatan hasil pindai dokumen dan distribusi *soft file* dokumen elektronik, yang semula dilakukan secara manual oleh PIC staf Vault Management menjadi secara otomatis oleh aplikasi otomasi.
3. Diperkirakan dapat mereduksi waktu proses distribusi *soft file* dokumen elektronik sebesar 98%.

Kesimpulan

Berdasarkan tahapan yang telah dilakukan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan :

1. *Business Process Improvement* (BPI) yang dilakukan pada sub unit Vault Management menggunakan metodologi *Model-Based and Integrated Process Improvement* (MIPI) dimana pada setiap fase selalu menerapkan langkah –

langkah *(steps)* penerapan penyelesaian yang terdiri dari *Aims – Action - People Involved - Outcome/Exit – Checklist - Hints & Tips – Tools & Technique* sehingga memudahkan pelaksana (staf Vault Management) dalam melakukan BPI. Proses bisnis yang dibahas pada penelitian ini mencakup proses penerimaan dokumen dan penginputan, perapihan, pengkodean, pemindaian *(scanning)* dan penyimpanan *(filling)* dokumen khususnya sub proses pengkodean jenis dokumen dan pemindaian dokumen serta proses distribusi dokumen elektronik ke unit kerja yang membutuhkan.

2. BPI yang dilakukan pada sub unit Vault Management disebabkan oleh beberapa faktor ketidakefisienan seperti ditemukannya ketidakefisienan pada sub proses pengkodean jenis dokumen dan pemindaian dokumen dalam hal pengkodean jenis dokumen untuk setiap masing-masing debitur dan ketidakefisienan dalam pencatatan hasil pindai dokumen ke dalam *template* Excel yang telah disediakan. Pada proses distribusi dokumen elektronik ke unit kerja yang membutuhkan ditemukan banyak kelemahan yang mengakibatkan ketidakefisienan waktu kerja yaitu pelayanan distribusi *soft file* dokumen elektronik melalui *email* ke pihak yang membutuhkan memerlukan waktu pengerjaan 1 hari kerja dari *email* permohonan, proses pengerjaan distribusi *soft file* dokumen elektronik dikerjakan oleh 2 orang staf Vault Management secara bergantian, tidak adanya pembatasan *user* yang meminta *soft file* dokumen elektronik serta *user* dalam meminta *soft file* dokumen elektronik dapat ditujukan ke beberapa atau semua staf Vault Management secara bersamaan.
3. Penelitian ini telah menghasilkan sebuah usulan otomasi BPI yang diharapkan dapat menjadi salah satu solusi terbaik dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada sub unit Vault Management Bank Swasta X.
4. Kemudahan penerapan BPI dengan metodologi MIPI oleh staf Vault Management dalam menyelesaikan persoalan BPI yang terjadi pada sub unit Vault Management dapat dipertimbangkan untuk digunakan dalam menyelesaikan persoalan BPI lainnya, baik dalam ruang lingkup sub unit Vault Management maupun pada sub unit atau unit lainnya.

Daftar Pustaka

Adesola, Sola, & Baines, Tim (2005), *Developing and evaluating a methodology for business process improvement*, Business Process Management Journal, Emerald Insight.

Adesola, Sola & Baines, Tim & Darlow, Dr Neil (1995), *MIPIM: Framework for Business Process Improvement*, Cranfield University.

Andersen, Bjørn (2007), *Business Process Improvement Toolbox*, Second Edition. ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin.

Attong, Maxine & Metz, Terrence (2013), *Change or Die – The Business Process Improvement Manual*, CRC Press.

Chen, Q. & Hsu, M. (2001), *Inter-Enterprise Collaborative Business Process Management, In: Data Engineering*, Proceedings 17th International Conference on IEEE.

Davenport, T. H. (1993), *Process Innovation: Re-engineering Work through Information Technology*, Harvard Business School Press, Boston.

Green, William B. (1993), *Introduction to Electronic Document Management Systems*, Academic Press, Elsevier.

Hammer, M. & Champy, J. (1993), *Re-engineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, Harper Business, New York.

Harrington, H. James (1991), *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*, McGraw-Hill, New York.

Havey, M. (2005), *Essential business process modeling*, O'Reilly Media, Inc.

Kock, N. & Verville, J. & Danesh-Pajou, A. & DeLuca, D. (2009), *Communication flow orientation in business process modeling and its effect on redesign success: results from a field study*, Decision Support Systems. 2009

Mohapatra, Sanjay (2013), *Business Process Reengineering : Automation Decision Points in Process Reengineering*, Springer.

Pangaribuan, Syakirin (2008), *Layanan Perpustakaan Elektronik*, http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/17395.

Regan, Elizabeth Ann & O'Connor, Bridget N. (2001), *End User Information System*, Macmillan Pub co.

Rosemann, Michael (2001), *Evaluating the Management of Enterprise Systems with the Balanced Scorecard, in Information Technology Evaluation Methods and Management*, John Willey & Sons, Inc., New York.

Smirnov, S. & Reijers, H.A. & Weske, M. & Nugteren, T.(2012), *Business process model abstraction: a definition, catalog, and survey*. Distributed and Parallel Databases.

Weske, Mathias (2012), *Business Process Management - Concepts, Languages, Architectures*, Second Edition, Springer.

https://helpcenter.onlyoffice.com, 05 Mei 2019, 08:07 WIB

https://www.bi.go.id, 05 Mei 2019, 10:22 WIB.