

**ANALISIS PROSES BISNIS PADA PENDAFTARAN PELANGGAN
PEMASANGAN PDAM KOTA BATURAJA DENGAN MENGGUNAKAN
METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI)**

SKRIPSI

Program Studi Sistem Informasi
Jenjang Sarjana



Oleh :

SONIA DWI SAPUTRI

09031182025005

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

MEI 2024

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PROSES BISNIS PADA PENDAFTARAN PELANGGAN PEMASANGAN
PDAM KOTA BATURAJA DENGAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT
(BPI)**

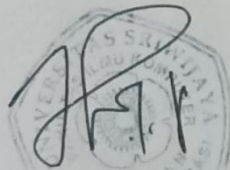
Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian

Studi di program studi Sistem Informasi S1

Oleh :

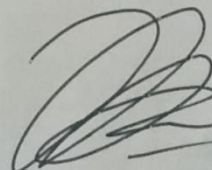
Sonia Dwi Saputri 09031182025005

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



Ahmad Rifal, S.T., M.T.
NIP. 197910202010121003

**Palembang, April 2024
Pembimbing,**



Pacu Putra Suarli, M.CS
NIP. 198912182013011201

HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sonia Dwi Saputri

NIM : 09031182025005

Program Studi : Sistem Informasi Reguler

Judul Skripsi : Anaisis Proses Bisnis Pendaftaran Pelanggan Pada Pemasangan PDAM Kota Baturaja Dengan Metode Business Process Improvement (BPI)

Hasil pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 3 %

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan atau plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan atau plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, April 2024



Sonia Dwi Saputri

NIM. 09031182025005

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah *accepted* jurnal di Jurnal Algoritma (Sinta 3) pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 30 April 2024

Nama : Sonia Dwi Saputri

NIM : 09031182025005

Judul : Analisis Process Bisnis Pada Pendaftaran Pelanggan Pemasangan PDAM Kota Baturaja Dengan Metode Business Process Improvement (BPI)

Tim Pembimbing :

1. Pembimbing : Pacu Putra Suarli, M.CS.



Mengetahui,
Ketua Jurusan Sistem Informasi,



Ahmad Rifai, S.T., M.T.

NIP. 197910202010121003

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

MOTTO

"Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman dan orang-orang yang berilmu di antara kamu sekalian." - QS. Al-Mujadilah: 11

"Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi, tak ada mimpi yang patut untuk diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan." (Maudy Ayunda)

"Kesuksesan bukanlah karena keberuntungan semata, tetapi hasil dari kerja keras dan ketekunan."
(Najwa Shihab)

Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- ❖ Allah *Subhanahu wata'ala*, sebagai bentuk pemenuhan amanah kedua orang tua dan upaya menuntut ilmu dunia untuk kebutuhan akhirat kelak.
- ❖ Ayah, Ibu, Ayuk Atika, Dek Adam, Abang David dan Seluruh keluarga saya tercinta.
- ❖ Dosen Pembimbing saya, Bapak Pacu Putra Suarli, M. Cs.
- ❖ Sahabat dan Teman-teman seperjuangan.
- ❖ Para Dosen, Pegawai, dan Staff Fasilkom Unsri.
- ❖ Almamaterku, Universitas Sriwijaya.
- ❖ Perusahaan PDAM Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- ❖ Diri saya sendiri, Sonia Dwi Saputri.
- ❖ Musik India, INSTRUMEN YOON JII HOO KOREA, yang selalu menemani setiap perjalanan hidupku.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahiladzi bi ni'mati tathimushalihaat, atas pertolongan dan kasih sayang Allah subhanahu wata'ala kepada penulis disetiap kesempatan, penulis berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul "**Analisis Proses Bisnis Pada Pendaftaran Pelanggan Pemasangan PDAM Kota Baturaja Dengan Menggunakan Metode Business Poces Improvement (BPI)**" sampai selesai. Shalawat serta salam selalu diberikan kepada junjungan besar Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wassalam, yang membawa umat Islam menuju peradaban dan kemenangan. Semoga kita dapat selalu mengikuti sunnah beliau sampai meninggal dunia kelak.

Selama penyelesaian laporan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

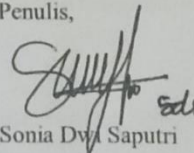
1. Sang Pencipta, Yang Maha Kuasa atas Segala Sesuatu, Allah subhanahu wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan karunia-Nya berupa kesehatan, kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua, Ayah dan Ibu serta kedua saudara yaitu Ayuk Atika, Dek Adam, dan Abang David yang selalu ada dan senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan dalam segala hal baik moril maupun materil selama penulis menjalani pendidikan.
3. Bapak Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah memberikan fasilitas baik selama penulis berkuliah di Fasilkom Unsri.
4. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
5. Pacu Putra Suarli, M.CS. selaku Dosen pembimbing tugas akhir saya yang selalu memberikan arahan, masukan, dan dukungannya kepada penulis selama melakukan penyusunan skripsi.
6. Mba Ayu selaku Admin Prodi yang telah membantu proses pengurusan berkas dan informasi terkait perkuliahan.

7. Bapak Direktur PDAM, Kak Nopri, Dan Segenap Pegawai Bagian Umum dari Perusahaan PDAM Kota Baturaja Kabupaten Ogan Komering Ulu yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian tugas akhir.
8. Ketiga organisasi yang diikuti penulis selama masa kuliah, BEM KM Fasilkom Unsri, Wahana Islamiyah dan Forum Ilmu (WIFI) dan ISPORT Fasilkom Unsri yang telah memberikan pengalaman, relasi, dan kenangan yang sangat-sangat berarti bagi penulis.
9. Teman-teman seperjuangan dari jaman Kerja Praktik hingga ke bimbingan Tugas Akhir yang selalu kebersamai dan berbagi informasi, Rinda, Citra, Atio.
10. Sahabat dekat dan seperjuanganku dari jaman maba, MIA (Marliana, Ica, Arna) yang selalu mendukung dan membuat penulis selalu merasa dihargai hingga penulis bisa merasakan masa masa di perkuliahan dengan banyak momen berharga dan indah yang belum pernah penulis rasakan sebelumnya.
11. Sahabat dekat dan seperjuanganku di kelas, (Rinda, Citra, Atio) yang dengan kehadiran mereka penulis dapat tertawa dan bermain hingga lupa dengan stressnya dunia perkuliahan.
12. Sahabatku yang jauh namun dekat di hati, Ahlan Wa Sahlan (Asleb Mulmed dan Gilrs On Seven) yang telah setia menemani sampai Sekarang yang menjadi orang terdekat bagi penulis.
13. Seluruh teman-teman seperjuangan Jurusan Sistem Informasi Angkatan 2020 yang sama-sama berjuang meraih gelar sarjana.
14. Kepada diri sendiri yang senantiasa kuat dan selalu bersemangat melewati banyaknya pengalaman baik dan buruk dalam kehidupan dan dunia perkuliahan.

Penulis menyadari skripsi ini masih belum sempurna dan masih perlu pengembangan. Maka dari itu penulis sangat terbuka untuk diberi kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi pada masa yang akan datang. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah ilmu pengetahuan serta melakukan penelitian selanjutnya yang sejenis.

Palembang, April 2024

Penulis,



Sonia Dwa Saputri

NIM. 09031182025005

**ANALISIS PROSES BISNIS PADA PENDAFTARAN PELANGGAN PEMASANGAN PDAM
KOTA BATURAJA DENGAN METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI)**

Oleh

Sonia Dwi Saputri

09031182025005

ABSTRAK

Notasi Pemodelan Proses Bisnis (BPMN) adalah standar pemodelan proses bisnis yang menawarkan diagram proses bisnis dengan representasi grafis dari proses bisnis. BPMN memberi organisasi representasi grafis untuk komunikasi standar. BPMN bertujuan untuk mendukung manajemen proses bisnis bagi pengguna teknis dan bisnis dengan menyediakan notasi intuitif kepada pengguna bisnis yang dapat mengekspresikan proses semantik yang kompleks. Tujuan dalam penelitian adalah untuk mendeskripsikan proses bisnis registrasi pelanggan pada fasilitas PDAM Kota Baturaja dengan menggunakan model Business Process Modeling Notation (BPMN), menganalisis proses bisnis pada pendaftaran pelanggan pada fasilitas PDAM Kota Baturaja dengan menggunakan metode Proses Bisnis Peningkatan (BPI). Dan merekomendasikan proses bisnis pendaftaran pelanggan PDAM Kota Baturaja dengan metode Proses Bisnis Peningkatan (BPI) yang efektif. Manfaat penelitian bagi perusahaan adalah meningkatkan kualitas kinerja untuk mencapai tujuannya tanpa mengalami kerugian. Metode dalam penelitian adalah Proses Bisnis Peningkatan (BPI), yang merupakan metode untuk menganalisis dan memperbaiki proses bisnis bantuan Bizagi Modeler untuk analisis simulasi proses bisnis dan tools yang memperbaiki proses bisnis lama agar proses bisnis menjadi lebih efektif dan efisien. Data peramula kali dikumpulkan melalui observasi berbicara dengan beberapa karyawan dan memunculkan ide-ide agar proses bisnis ini lebih efektif dan efisien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada penelitian ini terdapat beberapa kendala dalam proses bisnis pendaftaran pelanggan pemasangan pdam baik dari segi ketersediaan personel, proses pengerjaan, dan tugas perusahaan. Oleh karena itu, proses bisnis harus diperbaiki sesuai dengan rekomendasi yang disampaikan.

Kata Kunci : Analisis, Proses Bisnis, Business Proses Modeling Natation (BPMN), Business Process Improvement (BPI), Alat Penyederhanaan, Simulasi Proses Bisnis.

**ANALYSIS OF THE BUSINESS PROCESS IN CUSTOMER REGISTRATION FOR OUR
BATURAJA PDAM INSTALATION USING THE METHOD BUSINESS PROCESS
IMPROVEMENT (BPI)**

By

Sonia Dwi Saputri

09031182025005

ABSTRACT

Business Process Modeling Notation (BPMN) is a business process modeling standard that graphically represents business processes in business process diagrams. BPMN provides organizations with a standard graphical representation of communications. BPMN is intended to support technical and business users in business process management by providing business users with an intuitive notation that can express complex semantic processes. The aim of this research is to describe the customer registration business process at the Baturaja City PDAM facility using the Business Process Model and Country (BPMN) model, analyzing the business process for customer registration at the Baturaja City PDAM facility using the business process model. Correction Method (BPI). And recommends the Baturaja City PDAM customer registration business process using an effective Business Process Improvement (BPI) method. The benefit of this research for the company is to improve the quality of performance to achieve its goals without experiencing losses. This research method is Business Process Improvement (BPI), namely a method of analyzing and improving business processes using the help of Bizagi Modeler for business process simulation analysis and tools that improve Long business processes can be done more effectively and efficiently. Data collection is done first through observation and then through conversations with multiple employees and the development of ideas to make this business process more effective and efficient. Research results show more in this study there were several obstacles in the business process of registering pipe installation customers, both in terms of personnel availability, work processes and company duties. process Therefore, business processes must be improved in accordance with the recommendations submitted.

Kata Kunci : Analytics, Business Processes, Business Process Modeling (BPMN), Business Process Improvement (BPI), Streamlining Tools, Business Process Simulation.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO	iv
KATA PENGHANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	I
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Profil PDAM	5
2.1.1 Sejarah PDAM OKU.....	5

2.1.2 Visi dan Misi PDAM Kota Baturaja	6
2.1.3 Struktur Organisasi PDAM OKU	7
2.1.4 Logo PDAM Kota Baturaja	14
2.2 Analisis	15
2.3 Proses	15
2.4 Bisnis	16
2.5 Analisis Proses Bisnis	17
2.6 Proses Bisnis	17
2.6.1 Tujuan Proses Bisnis	18
2.6.2 Tahapan Proses Bisnis	18
2.7 Pemodelan Proses Bisnis	19
2.7.1 Manfaat Pemodean Proses Bisnis	20
2.8 Metode Metode Proses Bisnis	21
2.9 Perbaikan Proses Bisnis (BPI)	25
2.9.1 Fase fase BPI	26
2.9.2 Tool Streamlining BPI	27
2.10 Business Proses Modeling Natation (BPMN)	32
2.10.1 Tujuan BPMN	32
2.10.2 Unsur BPMN	33
2.10.3 Notasi BPMN	36
2.10.4 Penggunaan BPMN Internal Perusahaan	41
2.10.5 Kelebihan dan Kekurangan BPMN	41

2.11 Value Chain.....	42
2.12 Pengumpulan data	45
2.13 Bizagi Modeler	45
2.14 Penelitian sebelumnya	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Tahapan Penelitian	49
3.2 Metode Business Process Improvement (BPI).....	49
3.2.1 Mengorganisir perbaikan (Organizing for improvement)	50
3.2.2 Pemahaman proses (Understanding the process).....	52
3.2.3 Streamlining.....	52
3.2.4 Pengukuran dan kontrol (Measurements and controls).....	54
3.2.5 Perbaikan berkelanjutan (Continous Improvement)	54
3.3 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini (As Is).....	55
3.4 Simulasi Proses Bisnis Saat Ini (As Is).....	55
3.5 Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis	55
3.6 Pemodelan Bisnis Proses Yang Baru (To-Be)	56
3.7 Simulasi Bisnis Proses Yang Baru (To-Be).....	57
3.8 Hasil Perbandingan Simulasi Bisnis Proses Saat Ini (As-Is) dan Yang Baru (To-Be)	57
BAB VI.....	58
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58

4. Waktu dan tempat penelitian.....	58
4. 1 Waktu penelitian.....	58
4.2 Tempat Penelitian.....	59
4.3 Point OF View Pdam.....	59
4.3.1 Critical Success Factor	59
4.3.2 Abstraksi.....	60
4.3.3 Batasan Model	60
4.4 Value Chain.....	61
4.5 Identifikasi Tahapan Proses	62
4.5.1 Pemodelan Bisnis Proses Saat Ini (As-Is)	62
4.6 Evaluasi Efisiensi	66
4.6.1 Simulasi Bisnis Proses Saat Ini (As-Is).....	66
4.7 Identifikasi Masalah	67
4.7.1 Permasalahan Pada Bisnis Proses	67
4.7.2 Rancangan Perbaikan Proses Bisnis	68
4.7.3 Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis.....	69
4.8 Rekomendasi Perbaikan.....	73
4.8.1 Pemodelan Bisnis Proses Yang Baru (To-Be).....	73
4.8.2 Simulasi Bisnis Proses Yang Baru (To-Be)	74
4.8.3 Hasil Perbandingan Simulasi Bisnis Proses Saat Ini (As-Is) dan Yang Baru (ToBe)	76
4.9 Analisis data dan pembahasan	80

BAB V.....	81
KESIMPULAN DAN SARAN.....	81
5.1 KESIMPULAN	81
5.2 SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Orgaisasi PDAM OKU.....	14
Gambar 2. 2 Logo PDAM Kota Batuaja.....	14
Gambar 2. 3 Presentase Metode Teknik Perbaikan.....	24
Gambar 2. 4 Fase Fase BPI.....	26
Gambar 2. 5 Flow Objek.....	33
Gambar 2. 6 Activities.....	34
Gambar 2. 7 Gatawey.....	34
Gambar 2. 8 Sequence Flow.....	34
Gambar 2. 9 Massage Flow.....	34
Gambar 2. 10 Association.....	35
Gambar 2. 11 Pool dan Lane.....	35
Gambar 2. 12 Data Objek.....	35
Gambar 2. 13 Group.....	36
Gambar 2. 14 Event Natation.....	37
Gambar 2. 15 Activity Natation.....	37
Gambar 2. 16 Gateway Natation.....	38
Gambar 2. 17 Sequence Flow.....	38
Gambar 2. 18 Message Flow.....	39
Gambar 2. 19 Assocation.....	39
Gambar 2. 20 Data Natation.....	39
Gambar 2. 21 Artefak Natation.....	40
Gambar 2. 22 Swimlaness.....	41
Gambar 2. 23 Value Chain.....	43
Gambar 3. 1 Fase Fase BPI.....	49
Gambar 4. 1 Value Chain PDAM OKU.....	61
Gambar 4. 2 Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini.....	65
Gambar 4. 3 Pemodelan Proses Bisnis Yang Baru.....	74

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Komposisi kepegawaian.....	7
Tabel 2. 2 Jumlah Kepegawaian	8
Tabel 4. 1 Jadwal Penelitian	58
Tabel 4. 2 Hasil Simulasi Proses Bisnis Saat Ini (As-Is).....	66
Tabel 4. 3 Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis.....	70
Tabel 4. 4 Simulasi Bisnis Proses Yang Baru (To-Be)	74
Tabel 4. 5 Hasil Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Saat Ini (As-Is) dan Yang Baru (To-Be)	76
Tabel 4. 6 Perbandingan Hasil Resource Utilization.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Kesiediaan Membimbing	86
Lampiran 2	Surat Keputusan Pembimbing Tugas Akhir.....	87
Lampiran 3	Kartu Konsultasi	89
Lampiran 4	Surat Penghantar Penelitian	91
Lampiran 5	Surat Permohonan Penelitian Dari PDAM Kota Baturaja.....	92
Lampiran 6	Hasil Wawancara.....	93
Lampiran 7	Dokumentasi Penelitian	96
Lampiran 8	Dokumentasi Wawancara Bersama Pegawai PDAM.....	99
Lampiran 9	Similarity Check.....	100
Lampiran 10	Letter of Acceptance (LoA)	101
Lampiran 11	Bukti Proses Submitted Jurnal (Paper)	102
Lampiran 12	Bukti Process In Review	103
Lampiran 13	Bukti Hasil Review	104
Lampiran 14	Bukti Hasil Published	105
Lampiran 15	Surat Hasil Pengecekan Similarity	106

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Secara umum, tujuan dari setiap organisasi adalah untuk memajukan kualitas kemahiran dan efisiensi. Untuk mencapai hal ini, organisasi diharuskan memiliki bentuk proses bisnis yang baik. Bentuk proses bisnis yang sama adalah pengaturan latihan yang memanfaatkan aset manusia, mesin komputerisasi dengan lingkungan organisasi. Alasan dari gerakan menangani perdagangan ini adalah untuk menciptakan hasil yang merupakan tujuan dari bentuk perusahaan. Jika organisasi memiliki bentuk perdagangan yang hebat dan memperbaiki bentuk perdagangan, latihan yang dilakukan dalam perdagangan atau organisasi akan menyebabkan kemahiran dan efisiensi menjadi tinggi.

PDAM Kota Baturaja dapat menjadi badan usaha milik daerah (BUMD) yang dijalankan oleh pemerintah daerah. Perusahaan ini seharusnya dikendalikan oleh UU No. 5 Januari 1962 yang menyatakan bahwa badan usaha milik daerah (Pemda) pada akhirnya akan memberikan manfaat bagi para pemasok di bidang air minum. Perusahaan ini, sebagai dampaknya, berkewajiban untuk melakukan peningkatan dan pengembangan penyebaran air bersih dan administrasi yang wajar untuk semua kelompok pembeli sebagai tujuan terbuka.

PDAM digunakan untuk operasional sehari-hari, pengaturan operasional, perencanaan dan penggunaan usaha, dan pengaturan dalam lima menit dengan divisi swasta dengan tujuan untuk menciptakan administrasi masyarakat.

Masalah tersebut timbul pada perusahaan bahwa seluruh proses perusahaan berjalan dengan baik dan adanya standar operasional prosedur (SOP), tetapi pada kenyataannya tidak semua proses tersebut mengikuti standar operasional prosedur (SOP) tersebut.

Proses yang tidak mengikuti standar operasional prosedur (SOP) tersebut tentunya akan menimbulkan masalah - masalah dan keadaan tersebut akan mengganggu upaya perusahaan dalam mencapai tujuan dan mengoptimalkan proses perusahaan.

Adapun Rumusan masalah yang dapat dijabarkan maka kita dapat menerapkan metode Business Process Improvement (BPI) untuk menganalisis proses bisnis yang sedang dijalankan. Peningkatan Proses Bisnis (BPI) merupakan kerangka kerja sistematis yang diciptakan untuk membantu perusahaan mencapai peningkatan yang signifikan dalam pelaksanaan proses bisnis mereka. Objective dari BPI ialah untuk meminimalkan proses bisnis yang sudah ada. (Fahrizal, Aknuranda and Setiawan, 2018)

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menamai judul tugas akhir ini **“Analisis Proses Bisnis Pada Pendaftaran Pelanggan Pemasangan PDAM Kota Baturaja Dengan Metode Business Process Improvement (BPI)”**

1.2 Rumusan masalah

Rumusan Masalah dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Bagaimana memodelkan proses bisnis pendaftaran pelanggan instalasi PDAM Kota Baturaja dengan menggunakan model Business Process Model and Nation (BPMN)?
2. Bagaimana mengevaluasi proses bisnis pendaftaran pelanggan instalasi PDAM Kota Baturaja dengan metode Business Process Improvement (BPI)?
3. Bagaimana hasil dari rekomendasi proses bisnis pendaftaran pelanggan instalasi PDAM Kota Baturaja untuk mengoptimalkan perbaikan proses bisnis lama.

1.3 Tujuan penelitian

1. Mendeskripsikan proses bisnis pendaftaran pelanggan instalasi PDAM Kota Baturaja menggunakan model Business Process Model and Nation (BPMN).
2. Untuk Menganalisis proses bisnis pendaftaran pelanggan instalasi PDAM Kota Baturaja dengan menggunakan metode Business Process Improvement (BPI).
3. Rekomendasi proses bisnis pada pendaftaran pelanggan PDAM Kota Baturaja dengan metode Business Process Improvement (BPI) yang efisien.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini :

1. Untuk Mahasiswa

Memahami pengetahuan tentang proses bisnis dalam suatu organisasi

2. Untuk masyarakat

Masyarakat dapat mengetahui proses bisnis pendaftaran instalasi PDAM.

3. Untuk perusahaan

Bisnis dapat meningkatkan kualitas kinerja untuk mencapai tujuannya tanpa menimbulkan kerugian.

1.5 Batasan masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, batasan dari penelitian ini adalah analisis proses bisnis dengan metode business process improvement (BPI) pada business Proses Model and Natation (BPMN) dengan aplikasi Bizagi Modeler.

1. Penelitian ini dilakukan di PDAM Kota Baturaja.

2. Penelitian ini mencakup proses bisnis pendaftaran pemasangan PDAM berdasarkan SOP Penyambungan Sambungan Baru.

3. Penelitian ini didasarkan pada rekomendasi simulasi yang tidak dapat diartikan sebagai praktik nyata.

REFERENSI

- Cahyadi, U. (2017). Perencanaan Perbaikan Gathering Handle Car Situate Belt Menggunakan Pendekatan Model-Base dan Koordinat Kasus Peningkatan Handle Enhancement: Segmen Operasional PT XYZ. *Catatan Kalibrasi*, 15(1), 17-21.
- Darmawati, D. (2023). Telaah Administrasi Pembelajaran Mata Kuliah Pancasila dalam Meningkatkan Pemahaman Nilai-Nilai Pancasila pada Mahasiswa Semester I Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas Muhammadiyah Surakarta Tahun 2022. *Catatan Harian Pembangunan Tanya Jawab dan Informasi*, 2(10), 3937-3946.
- Dewi, L. P., Indahyanti, U., & Hari, Y. (2012). Pemodelan persiapan perdagangan dengan menggunakan grafik aksi uml dan bpmn (studi kasus frs online). Universitas Kristen Petra.
- Fahrizal, I., Aknuranda, I., & Setiawan N. Y. (2018). Pemeriksaan dan Penyempurnaan Formulir Perdagangan Memanfaatkan Strategi Sistem Bina Pegangan Perdagangan (BPI) (Studi Kasus Bidang Bina Barang Pariwisata Dinas Pariwisata Kota Batu). *Diary Inovasi Data dan Peningkatan Ilmu Komputer*, 2(12), 6475-6484.
- Iqbal, M., Jahroh, S., & Djohar, S. (2022). Persiapan Perdagangan Perubahan PT Sambada Gatya Praya dengan Strategi Model-Based, and Coordinates Handle Enhancement (MIPI). *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM)*, 8(3), 915.
- Mardalena, E. (2020). Kualitas aset manusia, kemampuan kerja, dan komitmen sebagai komponen pendukung pelaksanaan aturan PDAM Baturaja. *Diary Administrasi Niaga Unbara*, 1(2), 82-93.
- Maulana, H. (2020). Pelaksanaan Tugas Perwakilan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat di Wilayah Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara. *E Diary Ilmu Pemerintahan*, 8(4), 67-80. ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id
- Maulana, Y. M. (2023). Audit Studi kasus: Pemeriksaan dan Pemodelan Penanganan Perdagangan sebagai Peningkatan Penanganan Perdagangan dalam Organisasi. *Catatan Harian Inovasi dan Data*, 13(1), 1-16.
- Nurhayati, L., & Setiadi, D. (2017). Pemodelan Pegangan Perdagangan (Studi Kasus PD. Simpati Sumedang). *Infoman: Catatan Harian Ilmu Administrasi dan Data*, 11(1), 40-50.
- Putri, Y. E. (2017). Investigasi Kerangka Kerja Pendistribusian Air Bersih PDAM Tirta Ogan di IKK (Unit) Kecamatan (IKK) Tanjung Baru. *Diary of Misshapening*, 2(2), 48-58.

- Ramadhani, M. A. (2015). Pemodelan Kerangka Kerja Ilmiah Bentuk Perdagangan Dengan Menggunakan Pendekatan Dokumentasi Pemodelan Perdagangan (Bpmn) (Studi Kasus Pada Perguruan Tinggi Xyz). *Catatan Harian Data*, 7(2).
- Sakdiah, H., & Syahrani, S. (2022). Perbaikan Pedoman Substansi dan Pedoman Penanganan dalam Instruksi untuk Memajukan Kualitas Pembelajaran di Sekolah. *Lintas Batas*, 5(1), 622-632.
- Saputro, D. T. (2021). Pembuatan Formulir Tata Niaga untuk Perencanaan Kain untuk Pembangkitan dengan Dokumentasi Pemodelan Pegangan Niaga (BPMN) di Lini Produksi Genset PT ABC. *Jurnal Inovasi Sosial*, 2(01), 23-38.
- Sari, E. K., & Wijaya, O. E. (2019). Pemastian status mutu air dengan strategi pencatatan pencemaran dan teknik pengendalian pencemaran sungai ogan di daerah Ogan Komering Ulu. *Diary Ilmu Pengetahuan Alam*, 17(3), 486-491.
- Sari, S. K., & Asniar, A. (2015). Investigasi dan pemodelan bentuk-bentuk perdagangan strategi penggunaan last extend sebagai alat pembeda kebutuhan kerangka kerja. *Infotel Diary*, 7(2), 143-152.
- Satria, B., & Untari, D. T. (2022). Teknik Perdagangan Online di Bekasi; Kasus Perdagangan Cloting Line. *Logika Pembukuan dan Administrasi*, 18(1), 23-27.
- Susanto, T., Pramono, D., & Setiawan, N. Y. (2018). Pemeriksaan dan Penyempurnaan Bentuk Perdagangan dengan Menggunakan Strategi Commerce Handle Enhancement (BPI) (Studi Kasus: PT. Wonojati Wijoyo). *Diary Inovasi Data dan Kemajuan Ilmu Komputer*, 2(12), 6201-6209.
- Suseno, A., & Arifin, J. (2020). Investigasi administrasi rantai nilai pada usaha kecil dan menengah di Indonesia. *Go-Integratif: Catatan Harian Kerangka Kerja Pembangunan dan Industri*, 1(01), 24-33.
- Waluyo, A. G., Aknuranda, I., & Setiawan, N. Y. (2018). Pemeriksaan penanganan barang pada toko buku Galuh dengan menggunakan commerce prepare change system. *Diary Inovasi Data dan Peningkatan Ilmu Komputer*, 2(12), 7568-7574.
- Waluyo, M. N., Suhendar, E., & Suprpto, H. A. (2021). Perbaikan Commerce Prepare Overhaul dengan Strategi Commerce Prepare Reengineering di TLS Cargo. *CSRID (Computer Science Investigate and Its Advancement Diary)*
- Wisdaningrum, O. (2013). Investigasi rantai harga dalam lingkungan internal perusahaan. *Catatan Harian Investigasi*, 1(1), 40-48.
- Yunitarini, R. (2016). Akade Commerce Handle Modeling mic Teknik Informatika Universitas Trunojoyo dengan Dokumentasi Commerce Handle Modeling (BPMN). *Simantec Diary*, 5(2).