

**EVALUASI PROSES BISNIS PEMINJAMAN INVENTARIS  
MENGUNAKAN METODE  
*BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT* (BPI)  
(Studi Kasus : Sistem Layanan *Shared Service* ICT PT  
Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju )**

**SKRIPSI**

**Program Studi Sistem Informasi**

**Jenjang Sarjana**



**Oleh**

**Sely Tria Amanda**

**09031382126128**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2024**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**EVALUASI PROSES BISNIS PEMINJAMAN INVENTARIS  
MENGUNAKAN METODE**

***BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI)***

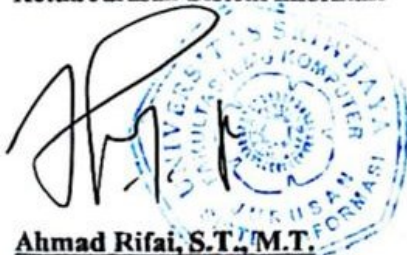
**(Studi Kasus : Sistem Layanan *Shared Service* ICT PT Pertamina  
Kilang Internasional RU III Plaju )**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi  
di Program Studi Sistem Informasi SI

**Oleh:**

**Sely Tría Amanda 09031382126128**

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Sistem Informasi**



**Ahmad Rifai, S.T., M.T.**  
NIP. 197910202010121003

**Palembang, 6 Januari 2025**

**Pembimbing**



**Pacu Putra Suarli, M.Cs.**  
NIP 198912182023211014

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sely Tria Amanda  
NIM : 09031382126128  
Program Studi : Sistem Informasi  
Judul Skripsi : Evaluasi Proses Bisnis Peminjaman Inventaris Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus : Sistem Layanan *Shared Service* ICT PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju)

Hasil pengecekan *software authenticate/Turnitin*: 10%

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.



Palembang, 6 Januari 2025



Sely Tria Amanda

NIM. 09031382126128

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Selasa

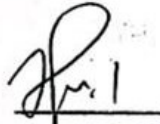
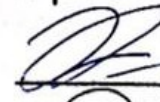
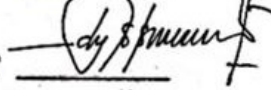
Tanggal : 31 Desember 2024

Nama : Sely Tria Amanda

NIM : 09031382126128

Judul : Evaluasi Proses Bisnis Peminjaman Inventaris Menggunakan Metode *Business Process Improvement* (BPI) (Studi Kasus : Sistem Layanan *Shared Service* ICT PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju)

Komisi Penguji:

1. Ketua : Ahmad Rifai, S.T., M.T. 
2. Pembimbing : Pacu Putra Suarli, M.Cs. 
3. Penguji : Dinna Yunika Hardiyanti, M.T. 

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi

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

## HALAMAN PERSEMBAHAN

“Tidaklah mungkin bagi matahari mengejar bulan dan malam pun tidak dapat mendahului siang, masing’masing beredar pada garis edarnya”

(Q.S Yasin 40)

### **Motto:**

“Proses menjadi lebih baik memang penuh tantangan, tapi selalu ada jalan untuk kamu yang berusaha menemukan”

### **Saya persembahkan Skripsi ini dengan segenap cinta kepada:**

- Kedua orang tua, saudara, dan keluarga besar tercinta
- Para sahabat dan teman-teman seperjuangan
- Para Dosen, Pegawai dan Staff Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya, khususnya Jurusan Sistem Informasi
- Almamater tercinta, Universitas Sriwijaya
- Ucapan terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah mampu menghadapi perjalanan hidup.

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“EVALUASI PROSES BISNIS PEMINJAMAN INVENTARIS MENGGUNAKAN *METODE BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT (BPI)* (Studi Kasus : Sistem Layanan *Shared Service ICT PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju* )”** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Selama penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, bantuan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat, ilmu, kesempatan, dan kesehatan sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya, Bapak dan Ibu, saudara-saudara saya, Ayuk, Aak, Kak Odi, Yuk Cindy, serta dua keponakan saya Aisyah dan Beyza adalah kekuatan terbesar dalam perjalanan ini. Dengan doa, dukungan, dan pengorbanan tanpa henti, mereka selalu menjadi pelita di saat saya hampir menyerah, yang tak pernah lelah memberikan semangat, saya dedikasikan pencapaian ini sebagai wujud rasa syukur atas cinta dan kesabaran mereka yang tak ternilai.
3. Bapak Ahmad Rifai, S.T., M.T. selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

4. Bapak Pacu Putra Suarli, M.Cs. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu memberikan saran, arahan dan bimbingan dalam pembuatan penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Allsela Meiriza, S.Kom., M.T. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan inspirasi dalam mengejar impian.
6. Mbak Rifka selaku Admin jurusan Sistem Informasi Palembang yang telah membantu urusan administrasi selama proses skripsi ini berlangsung sampai dengan selesai.
7. Seluruh pihak PT Kilang Pertamina Internasional RU III Plaju Fungsi *Shared Service Center Information and Communication Technology* (SSC ICT) yang telah mendukung, membantu dan memfasilitasi untuk keperluan penelitian ini sehingga dapat berjalan lancar.
8. Teman-teman “ngambiz bersama” Ennisa Maulidina, Ysenia Putri Roseno, Arief Ramadhan, Rido Rizki, Ahmdah Nouval Romadhon yang selalu hadir dalam suka dan duka, yang telah berbagi tawa, lelah, dan tantangan sepanjang proses ini. Terima kasih atas kebersamaan, dorongan, dan motivasi yang tak pernah henti. Kalian bukan hanya teman, tapi juga keluarga dalam setiap langkah menuju penyelesaian ini.
9. Seluruh teman-teman kecil saya Fitria Valenza, Dini Agusti, Weny Febriani, Adinda Putri Maharani, dan Cindy Lidya Putri Terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Dukungan kalian di masa-masa penuh warna itu menjadi motivasi besar bagi saya untuk terus melangkah maju hingga ke tahap ini. Terima kasih telah

menjadi teman dalam perjalanan saya menuju impian ini. Semoga kita semua terus sukses dan saling mendukung di mana pun kita berada.

10. Himpunan Mahasiswa Sistem Informasi (HIMSI) dan Bujang Gadis Fasilkom Unsri (BGF) yang telah memberikan pengalaman, relasi, dan kenangan yang sangat berarti.
11. Seluruh teman-teman SIBIL B 2021 terima kasih kebersamaan, perjuangan, serta semangat yang telah diberikan selama perjalanan ini.
12. Terima kasih kepada diriku sendiri yang tetap berusaha meski terkadang merasa lelah, ragu, dan hampir menyerah. Perjalanan ini adalah bukti bahwa kerja keras, doa, dan keyakinan pada kemampuan diri sendiri dapat membawa hasil yang manis. Semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih besar di masa depan.
13. Serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya.

Akhir kata dengan segala keterbatasan, penulis mengharapkan semoga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan. Penulis berharap Skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak terutama mahasiswa secara langsung ataupun tidak langsung sebagai peningkatan mutu pembelajaran.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna, Oleh karena itu, apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan ini pesan, kritik, dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan dan dibutuhkan agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.



Palembang, 6 Januari 2025  
Peneliti

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'S' followed by a horizontal line and a small flourish.

**Sely Tria Amanda**  
NIM. 09031382126128

**Evaluasi Proses Bisnis Peminjaman Inventaris Menggunakan Metode  
*Business Process Improvement (BPI)***

**(Studi Kasus : Sistem Layanan *Shared Service* ICT PT Pertamina Kilang  
Internasional RU III Plaju )**

Oleh

**Sely Tria Amanda 09031382126128**

**ABSTRAK**

Sistem Layanan *Shared Service* ICT PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju merupakan layanan terkait infrastruktur dan fasilitas teknologi informasi seperti peminjaman inventaris bagi para pegawai. Namun, berdasarkan wawancara dengan pihak Fungsi *Shared Service Center Information and Communication Technology* (SSC ICT) PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju menghadapi berbagai masalah seperti proses peminjaman yang memakan waktu yang lama dan beban kerja staff yang tidak merata. Maka dari itu diperlukan evaluasi terkait proses bisnis dengan mengidentifikasi proses bisnis saat ini serta memberikan rekomendasi perbaikan proses bisnis yang baru dengan menggunakan metode *Business Process Improvement (BPI)*. Evaluasi proses bisnis saat ini dan rekomendasi proses bisnis baru dilakukan menggunakan *tools* dari fase ketiga *Business Process Improvement (BPI)* yaitu *streamlining*. Selanjutnya dilakukan simulasi menggunakan Bizagi Modeler terkait *process validation, time analysis, dan resource analysis*. Hasil penelitian diperoleh yaitu peningkatan pada jumlah proses yang selesai yaitu dari 9 proses menjadi 15 proses dalam periode 30 hari, waktu rata-rata yang digunakan meningkat dari 12d 9h 36m menjadi 7d 7h, serta pada resource analysis pemanfaatan sumber daya menjadi lebih merata dengan rata-rata 73,39%.

**Kata Kunci:** Proses Bisnis, *Business Process Improvement (BPI)*, *Streamiling*, Bizagi Modeler

*Evaluation of the Inventory Loan Business Process Using the  
Business Process Improvement (BPI) Method*

*(Case Study: ICT Shared Service System at PT Pertamina Kilang Internasional RU*

*III Plaju)*

By

**Sely Tria Amanda 09031382126128**

**ABSTRACT**

*PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju's Shared Service Center ICT is a service related to information technology infrastructure and facilities such as borrowing inventory for employees. However, based on an interview with the Shared Service Center Information and Communication Technology (SSC ICT) function of PT Pertamina International Refinery RU III Plaju faces various problems such as the loan process that takes a long time and the uneven workload of staff. Therefore, it is necessary to evaluate business processes by identifying current business processes and providing recommendations for new business process improvements using the Business Process Improvement (BPI) method. Evaluation of current business processes and recommendations for new business processes are carried out using tools from the third phase of Business Process Improvement (BPI), namely streamlining. Furthermore, simulations were carried out using Bizagi Modeler related to process validation, time analysis, and resource analysis. The results obtained were an increase in the number of processes completed from 9 processes to 15 processes in a 30-day period, the average time used increased from 12d 9h 36m to 7d 7h, and in resource analysis the utilization of resources became more evenly distributed with an average of 73.39%.*

**Keywords:** *Business Process, Business Process Improvement (BPI), Streamiling, Bizagi Modeler*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT...	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN .....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah.....	4
1.3    Tujuan .....	4
1.4    Manfaat .....	4
1.5    Batasan Masalah .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.    Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.1.    Proses Bisnis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2. <i>Process Validation</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.3. <i>Time Analysis</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.4. <i>Resource Analysis</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.5.    Layanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.6. <i>Business Process Improvement (BPI)</i> .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.7. <i>Streamlining</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.8. <i>Business Process Model and Notation (BPMN)</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.9.    Bizagi Modeler .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.2.    Penelitian Terdahulu.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.1.	Objek Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.	Tahapan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.1.	Studi Litelatur .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.2.	Wawancara .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.3.	Identifikasi Proses Bisnis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.4.	Pemodelan Proses Bisnis Saat Ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.5.	Simulasi Proses Bisnis Saat ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.6.	Pemodelan Proses Bisnis Baru	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.7.	Simulasi Proses Bisnis Baru	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.8.	Hasil Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Saat ini dan Baru	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.2.9.	Kesimpulan dan Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.	Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.1.	Mengoganizir Perbaikan ( <i>Organizing for Improvement</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.2.	Pemahaman Proses ( <i>Understanding the Process</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.3.	<i>Streamlining</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.3.4.	Pengukuran dan Kontrol ( <i>Measurements and Controls</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.1.	Identifikasi Proses Bisnis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.2.	Pemodelan Proses Bisnis Peminjaman Inventaris Saat Ini ( <i>as-is</i> )	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.3.	Simulasi Proses Bisnis Saat Ini	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.4.	Evaluasi Proses Bisnis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.5.	Rancangan Perbaikan Proses Bisnis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.6.	Pemodelan Proses Bisnis Baru	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.7.	Simulasi Proses Bisnis Baru.	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.8.	Hasil Perbandingan Proses Bisnis Saat Ini dan Proses Bisnis Baru	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.1	Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.2	Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>43</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel 4. 1** Identifikasi Proses Bisnis ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 2** Hasil Simulasi Time Analysis As-Is **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 3** Hasil Simulasi Resource Analysis To Be ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 4** Rancangan Perbaikan Proses Bisnis **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 5** Hasil Simulasi Time Analysis To Be **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 6** Hasil Simulasi Resource Analysis To Be ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 7** Perbandingan Hasil Simulasi Time Analysis As Is dan To Be **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 8** Perbandingan Hasil Simulasi Resource Analysis As Is dan To Be ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2. 1** Elemen-elemen pada BPMN . **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2** Model BPMN..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1** Tahap Penelitian ..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2** Tahap-Tahap BPI..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1** As-Is Process Model..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2** To-Be Process Model ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Surat Kesiediaan Pembimbing **Error! Bookmark not defined.**-1
- Lampiran 2.** Form Pengajuan Topik Skripsi **Error! Bookmark not defined.**-1
- Lampiran 3.** Surat Keputusan Pembimbing Skripsi . **Error! Bookmark not defined.**-1
- Lampiran 4.** Surat Pengecekan Similariry **Error! Bookmark not defined.**-1
- Lampiran 5.** Hasil Similariry..... **Error! Bookmark not defined.**-1
- Lampiran 6.** Form Penilaian Desk Evaluasi **Error! Bookmark not defined.**-1
- Lampiran 7.** Kartu Konsultasi ..... **Error! Bookmark not defined.**-1
- Lampiran 8.** Hasil Wawancara ..... **Error! Bookmark not defined.**-1
- Lampiran 9.** Form Perbaikan Ujian Komprehensif.. **Error! Bookmark not defined.**-1
- Lampiran 10.** Dokumentasi Wawancara **Error! Bookmark not defined.**-1



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dengan perkembangan teknologi yang semakin meningkat membuat kemajuan pada proses aktivitas dalam dunia kerja dan pekerja dituntut untuk terus dapat memberikan inovasi dalam mendukung dan memperbaiki kemajuan proses bisnis yang ada pada perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien (Karsana et al., 2019). Tuntutan proses bisnis global mendorong perusahaan internasional untuk beralih ke model *Global Business Services*. Pertamina, sebagai salah satu contohnya, juga melakukan transisi ini dengan membentuk unit layanan terpadu yang disebut *Shared Services*.

Fungsi *Shared Service Center Information and Communication Technology* (SSC ICT) memiliki tanggung jawab untuk mengelola layanan terkait infrastruktur dan fasilitas teknologi informasi. Dari banyaknya proses bisnis yang terdapat di fungsi *Shared Service Center Information and Communication Technology* (SSC ICT) ialah layanan mengenai peminjaman inventaris bagi pegawai seperti multimedia, sound system, dll sesuai dengan ketentuan dan standar operasional prosedur (SOP). Namun dari proses bisnis tersebut dalam kenyataannya peminjaman inventaris cukup memakan waktu yang menyebabkan proses pengajuan peminjaman tidak dapat diselesaikan dalam waktu yang sudah ditetapkan serta para karyawan yang mengajukan peminjaman memerlukan waktu yang lebih lama untuk pengajuannya disetujui dikarenakan adanya penundaan dalam proses yang dilakukan oleh pihak SSC ICT.

Untuk mengevaluasi proses bisnis, suatu metode sangat diperlukan untuk membantu mengidentifikasi adanya masalah yang muncul. Dalam konteks ini, *Business Process Improvement* (BPI) digunakan sebagai pendekatan dalam mendukung perbaikan proses bisnis yang ada (Siska et al., 2023). Metode ini didefinisikan sebagai kerangka kerja sistematis yang dirancang dalam membantu suatu organisasi atau perusahaan mencapai kemajuan signifikan dalam pelaksanaan proses bisnisnya. (Harrington, 1991). *Organizing for improvement, understanding the process, streamlining, measurement and controls, dan continuous improvement* adalah lima fase dalam metode *Business Process Improvement* (BPI) (Hermawan et al., 2020).

*Business Process Improvement* (BPI) memberikan sebuah sistem yang mendukung penyederhanaan proses-proses bisnis (*streamlining*). Metode ini memastikan bahwa pelanggan pada organisasi baik bahwa pelanggan internal dan eksternal organisasi akan menerima hasil yang lebih baik daripada sebelumnya (Arrahma et al., 2020). *Business Process Improvement* (BPI) juga berfungsi sebagai alat strategis yang membantu untuk menganalisis dan memperbaiki proses bisnis yang ada, dengan fokus pada pengurangan waktu, biaya, sumber daya dan risiko yang terkait dengan peminjaman inventaris (Andrašec et al., 2024).

Bizagi Modeler adalah alat yang digunakan untuk pemodelan proses bisnis ini, yang berfungsi untuk membuat diagram grafis, mendokumentasikan, serta mensimulasikan proses dengan standar yang dikenal sebagai Business Process Modeling and Notation (BPMN) (Rahmatillah & Farhatinnisa, 2022). BPMN memastikan bahwa bahasa yang digunakan dalam menjalankan proses bisnis dapat

digambarkan secara visual dan mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dalam bisnis. BPMN bertujuan untuk mempermudah setiap orang yang terlibat dalam bisnis dalam memodelkan proses, sehingga alur kerja menjadi lebih efektif dan efisien (Pangestu et al., 2023).

Melalui evaluasi ini, PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju dapat menghasilkan banyak keuntungan, seperti meningkatkan efisiensi operasional, seperti waktu yang digunakan oleh karyawan dalam proses peminjaman menjadi lebih singkat dan juga pengurangan beban kerja bagi para pegawai dikarenakan beban kerja menjadi lebih rata sehingga meningkatkan kepuasan pengguna layanan (Muñoz Solórzano et al., 2024). Dengan menerapkan *Business Process Improvement* (BPI), perusahaan dapat meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan barang serta meningkatkan pengelolaan aset secara keseluruhan (Martin & Nilawati, 2024).

Dengan demikian, evaluasi proses bisnis peminjaman inventaris menggunakan metode *Business Process Improvement* (BPI) bukan hanya sekadar perbaikan prosedural, tetapi juga merupakan upaya strategis untuk mendukung tujuan jangka panjang perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja operasionalnya. Tujuan lainnya adalah untuk mengukur kinerja proses perusahaan, mengidentifikasi proses yang dipilih, dan memberikan solusi yang tepat untuk meningkatkan pendapatan dari proses bisnis (Nabil et al., 2022).

Berdasarkan pernyataan yang telah diuraikan diatas. Penulis tertarik untuk mengevaluasi proses bisnis ini kedalam laporan Skripsi dengan judul, **“Evaluasi Proses Bisnis Peminjaman Inventaris Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) (Studi Kasus : Sistem Layanan Shared Service ICT PT**

**Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju )”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti dapat merumuskan masalah yaitu, bagaimana alur proses bisnis peminjaman inventaris saat ini diterapkan dan bagaimana proses perbaikan yang dapat dilakukan terhadap proses bisnis peminjaman inventaris pada sistem layanan *Shared Service* ICT PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju.

## **1.3 Tujuan**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengevaluasi proses bisnis awal (*as is*) Peminjaman Inventaris pada sistem layanan *Shared Service* ICT yang ada di PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju
2. Membuat rekomendasi bisnis proses baru pada Peminjaman Inventaris Pada sistem layanan *Shared Service* ICT yang ada di PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju.

## **1.4 Manfaat**

Manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dapat Meningkatkan efisiensi proses bisnis peminjaman inventaris Pada sistem layanan *Shared Service* ICT PT Pertamina Kilang Internasional RU III Plaju berdasarkan *process validation, time analysis, dan resource analysis* berdasarkan metode Business Process Improvement (BPI) .
2. Dapat melihat hasil perbandingan antara bisnis proses awal dan bisnis proses rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas proses bisnis peminjaman inventaris.

## 1.5 Batasan Masalah

Dalam Penelitian ini, peneliti memberikan batasan masalah agar penelitian ini tidak menyimpang dari pembahasan. Penelitian ini hanya berfokus pada proses peminjaman inventaris pada layanan *Shared-Service* (SS) ICT PT Kilang Pertamina Internasional RU III Plaju, dan juga penelitian ini hanya berfokus pada empat fase dalam Business Process Improvement (BPI) yaitu fase *Organizing for Improvement, Understanding the Process, Streamlining, dan Measurement and Controls*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdulloh, M. F., & Lukmandono, L. (2023). Peningkatan Proses Bisnis Beras menggunakan Metode BPI. *JURMATIS (Jurnal Manajemen Teknologi Dan Teknik Industri)*, 5(1), 49–58.
- Andrašec, E., Urh, B., Roblek, M., & Kern, T. (2024). An Analysis of Methods and Techniques Used for Business Process Improvement. *Organizacija*, 57, 165–184. <https://doi.org/10.2478/orga-2024-0012>
- Arrahma, P. I., Aknuranda, I., & Setiawan, N. Y. (2020). Evaluasi dan Perbaikan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Improvement (BPI) pada Pelayanan Pencatatan Sipil (Studi Kasus: Dispendukcapil Kabupaten Blitar). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(11), 4110–4115.
- Dewi, N. W. E. R., Nirmala, P. Y. A., Putra, I. M. S., & Sudana, A. A. K. O. (2023). Analisis dan Perbaikan Proses Bisnis Sistem Terintegrasi Pembayaran Uang Kuliah dengan Metode Business Process Improvement (BPI) pada Universitas X. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 10(2), 411–420.
- Harrington, H. J. (1991). Business process improvement: The breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness. (*No Title*).
- Helmi, A. T., Aknuranda, I., & Saputra, M. C. (2018). Analisis dan pemodelan proses bisnis menggunakan Business Process Improvement (BPI) pada lembaga bimbingan belajar (Studi kasus: Lembaga bimbingan belajar prisma). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(10), 4184–4191.
- Hende, R. Y. L., Setiawan, N. Y., & Mursityo, Y. T. (2018). Perancangan Perbaikan Bisnis Proses Menggunakan Metode Business Process Improvement Pada Layanan Penerbitan Majalah (Studi Pada PT. East Java Liberty Coy). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(3), 1328–1336.
- Hermawan, M. T., Hanggara, B. T., & Setiawan, N. Y. (2020). Pemodelan dan Rekomendasi Proses Bisnis menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI)(Studi Kasus CV Wisu Tunggal Perkasa). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(8), 2427–2434.
- Ismanto, I., Hidayah, F., & Charisma, K. (2020). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Business Process Modelling Notation (BPMN)(Studi Kasus Unit Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat (P2KM) Akademi Komunitas

- Negeri Putra Sang Fajar Blitar). *Briliant: Jurnal Riset Dan Konseptual*, 5(1), 69–76.
- Karsana, I. W. W., Candiasa, I. M., & Dantes, G. R. (2019). Perencanaan Strategis Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Menggunakan Framework Ward & Peppard Pada Sekolah Bali Kiddly. *Jurnal Ilmu Komputer Indonesia*, 4(1), 41–49.
- Koniyo, M. H., Dai, R. H., & Tomu, I. I. (2024). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan BPMN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango. *Digital Transformation Technology*, 4(1), 126–137.
- Lumumba, A., Sukoco, G. I., Ayuningsih, T., & Rahayu, I. F. (2016). Analisis Proses Bisnis Layanan Triple Play Menggunakan Pendekatan Business Process Improvement (BPI)(Studi Kasus di PT TELKOM INDONESIA). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 16(3), 205–212.
- Martin, M., & Nilawati, L. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Peminjaman Arsip Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(3), 427–434.
- Muñoz Solórzano, S., Vinueza, P., Suquillo, E., & Jimbo, S. (2024). Continuous Improvement of Process Management Considering the “AS - IS” and “TO - BE” Criteria. *International Journal of Religion*, 5, 7410–7419. <https://doi.org/10.61707/5bddxr35>
- Nabil, F., Ferdiansyah, H. P., & Harahap, A. T. (2022). Evaluasi Proses Manajemen Sistem Pada Usaha Percetakan Di Kota Semarang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 4(1), 47–54.
- Nurhayati, L., & Setiadi, D. (2017). Pemodelan Proses Bisnis (Studi Kasus PD. Simpati Sumedang). *Infoman's*, 11(1), 40–50.
- Pangestu, R., Putra, P., Jambak, M. I., Hardiyanti, D. Y., Sari, W. K., & Gumay, N. K. (2023). Analisis Bisnis Proses Keberatan Dan Pengurangan PBB di BAPENDA Kota Palembang. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 5(4), 557–571.
- Putri, D. A., Setiawan, N. Y., & Aknuranda, I. (2018). Rekomendasi Perbaikan Proses Bisnis Dengan Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI)(Studi Kasus: Badan Penjaminan Mutu, Universitas Widyagama Malang). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(11), 5960–5968.
- Rahmatillah, I., & Farhatinnisa, D. F. (2022). Perbaikan Proses Bisnis menggunakan Metode Business Process Improvement pada Divisi Kasir Supermarket X. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik*

*Industri*, 8(2), 280–287.

- Rasyid, M. E., Putra, P., Oktadini, N. R., Meiriza, A., Sevdiyuni, P. E., & Ruskan, E. L. (2023). Analisis Bisnis Proses Pengecekan Objek Pajak Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI). *INFORMATION SYSTEM FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS: Journal of Information System*, 8(1), 1–12.
- Setiyani, L., Liswadi, G. T., & Maulana, A. (2022). Proses Pengembangan Proses Bisnis Transaksi Penjualan pada Toko Erni Karawang. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 16(4), 181–187.
- Siska, A. J. Dela, Putra, P., Hardiyanti, D. Y., & Jambak, M. I. (2023). Evaluasi Proses Bisnis Pendaftaran Nikah Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI) di KUA. *KLIK: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer*, 4(3), 1838–1849.
- Sutandi, S. (2020). Perbaikan Proses Bisnis Logistik Sampah di Kota Cirebon Menggunakan Metode Business Process Improvement (BPI). *Jurnal Logistik Indonesia*, 4(1), 64–73.
- Triyono, Y., & Munawaroh, H. (2024). ANALISIS DAN EVALUASI PROSES BISNIS LAYANAN PEMINJAMAN ALAT MENGGUNAKAN METODE BPI PADA PT. XYZ. *JISO: Journal of Industrial and Systems Optimization*, 7(1), 57–63.
- Waluyo, A. G., Aknuranda, I., & Setiawan, N. Y. (2018). Analisis proses bisnis pada toko buku Galuh menggunakan business process improvement framework. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(12), 7568–7574.