

## Analisis Dan Desain Proses Bisnis Penanganan Perkara Hukum Menggunakan Konsep Vertikal Abstraksi Pada Lembaga Pengkajian Dan Konsultan Badan Hukum (LPKBH) Al-Baihaqy

Ahmad Baihaqy<sup>1</sup>, Aditya Rachmadi<sup>2</sup>, Nanang Yudi Setiawan<sup>3</sup>

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya  
Email: <sup>1</sup>ahmadbaihaqy23@gmail.com, <sup>2</sup>rachmadi.aditya@ub.ac.id, <sup>3</sup>nanang@ub.ac.id

### Abstrak

LPKBH Al-Baihaqy merupakan salah satu lembaga bantuan hukum di Indonesia yang berlokasi di Surabaya. Dari hasil wawancara kepada Direktur LPKBH Al-Baihaqy, bahwa aktivitas penanganan perkara klien belum memiliki *Standard Operational Procedure* (SOP) yang menjadi patokan dalam menjalankan aktivitas penanganan perkara. Hal ini menyebabkan suatu masalah yakni 6 dari 10 klien tidak berkonsultasi kepada konsultan, akan tetapi klien langsung menghubungi pengacara LPKBH Al-Baihaqy. Ketidakefektifan masing-masing tugas dan tanggung jawabnya secara keseluruhan menyebabkan banyak sekali kesalahpahaman dalam komunikasi antara klien, pengacara, konsultan, dan admin. Sehingga LPKBH Al-Baihaqy memerlukan dokumentasi proses bisnis untuk menanggulangi permasalahan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dan memodelkan proses bisnis saat ini (as-is) penanganan perkara hukum pada LPKBH Al-Baihaqy. Hasil dari penelitian ini adalah pemodelan proses bisnis dengan menggunakan standart BPMN. Pemodelan dilakukan berdasarkan analisis vertikal abstraksi, dekomposisi fungsional dan pemetaan RACI Chart. Simulasi model proses bisnis dilakukan dengan ketiga level yakni *Process Validation*, *Time Analysis* dan *Resource Analysis*. Pemodelan yang dihasilkan nantinya akan digunakan sebagai SOP yang dapat direkomendasikan dan disepakati bersama oleh semua pihak LPKBH Al-Baihaqy.

**Kata kunci:** *proses bisnis, Bussiness Process Model and Notation (BPMN), LPKBH Al-Baihaqy, Analisa Value Shop, Abstraksi Vertikal, Dekomposisi Fungsional, RACI Chart.*

### Abstract

LPKBH Al-Baihaqy is one of the legal aid agencies in Indonesia located in Surabaya. From the interview result to LPKBH Al-Baihaqy Director, that client handling activity does not have Standard Operational Procedure (SOP) which become standard in carrying out case handling activity. This causes a problem of 6 out of 10 clients not consulting consultants, but the client directly contacts the lawyer LPKBH Al-Baihaqy. The ineffectiveness of each of the tasks and responsibilities as a whole led to a lot of misunderstandings in communication between clients, lawyers, consultants, and admins. So LPKBH Al-Baihaqy requires business process documentation to overcome these problems. This research aims to analyze and model the current business process (as-is) handling of legal cases on LPKBH Al-Baihaqy. The result of this research is modeling business process using BPMN standard. Modeling is done based on vertical analysis of abstraction, functional decomposition and RACI Chart mapping. The simulation of the business process model is done with all three levels: Process Validation, Time Analysis and Resource Analysis. The resulting modeling will be used as a SOP that can be recommended and agreed upon by all parties LPKBH Al-Baihaqy.

**Keywords:** *Business Process, Bussiness Process Model and Notation (BPMN), LPKBH Al-Baihaqy, Value Shop Analysis, Vertical Abstraction, Functional Decomposition, RACI Chart.*

### 1. PENDAHULUAN

Sebuah Organisasi atau instansi tentunya memiliki proses bisnis yang dijalankan dalam mendukung kegiatan operasional organisasi

dalam pencapaian visi misi yang telah ditentukan. Menggunakan proses bisnis yang baik dan benar maka kegiatan yang berjalan didalamnya lebih efektif dan efisien. Proses bisnis ini merupakan serangkaian aktivitas bisnis

yang disusun secara spesifik, bergantung pada aturan bisnis yang diterapkan oleh setiap perusahaan (Weske, 2007).

Lembaga Pengkajian dan Konsultan Bantuan Hukum (LPKBH) Al-Baihaqy merupakan salah satu lembaga bantuan hukum di Indonesia yang berlokasi di Surabaya. LPKBH ini adalah lembaga bantuan hukum yang berdiri pada tanggal 23 Desember 2011 oleh beberapa aktifis LSM, pengacara, wartawan, dan akademisi. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan kepada Direktur LPKBH Al-Baihaqy, bahwa aktivitas penanganan perkara klien tersebut belum memiliki Standard Operational Procedure (SOP) yang menjadi patokan dalam menjalankan aktivitas penanganan perkara. Standar Operational Procedure (SOP) merupakan prosedur operasional standar yang digunakan sebagai pedoman dalam perusahaan untuk memastikan langkah kerja setiap anggota telah berjalan secara efektif dan konsisten, serta memenuhi standard dan sistematika (Tambunan, 2013). Hal tersebut menjadi alasan banyak klien dan pegawai LPKBH Al-Baihaqy tidak mengetahui secara jelas alur penanganan perkara klien dan pembagian tugas serta tanggung jawab dari masing-masing pegawai.

Peraturan yang dibuat yakni diawali bertemunya antara klien dengan konsultan, setelah konsultan memberikan kesimpulan perkara klien, perkara tersebut dapat dilanjutkan bersama pengacara. Namun pada kenyataannya, berdasarkan hasil wawancara penulis dengan bagian Admin, diperoleh bahwa 6 dari 10 klien tidak berkonsultasi kepada konsultan hukum LPKBH, akan tetapi klien tiba-tiba menghubungi pengacara LPKBH Al-Baihaqy.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka LPKBH Al-Baihaqy memerlukan dokumentasi proses bisnis untuk menanggulangi permasalahan tersebut. Proses meningkatkan aktifitas menurut Mahendrawathi ER (2016) ada 2 cara untuk mengidentifikasi proses bisnis. Pertama membuat proses bisnis yang ada di perusahaan, kedua memetakan urutan elemen. Elemen yang pertama adalah strategi organisasi yang ditentukan dan dibentuk oleh stakeholder. Stakeholder yang dimaksudkan adalah organisasi atau orang yang dipengaruhi oleh kepentingan tertentu terhadap organisasi dan proses bisnisnya yang memiliki ekspektasi terhadap jasa yang diberikan melalui proses bisnis yang membuat, mendukung dan memungkinkan jasa ini. Tanpa mengetahui

kondisi proses saat ini, maka sulit untuk mengetahui inisiatif peningkatan apa yang dapat dilakukan dan apa tanggung jawabnya (Mahendrawathi ER, 2016).

BPMN merupakan notasi grafis standar yang menggambarkan langkah-langkah dalam proses bisnis dan arus akhir dari proses bisnis. Ini telah dirancang khusus untuk mengkoordinasikan urutan proses dan pesan yang mengalir di antara peserta proses yang berbeda dalam rangkaian kegiatan yang terkait (ASD, 2011). Tujuan utama dari BPMN adalah untuk menyediakan sebuah standar notasi yang mudah di mengerti oleh semua pelaku bisnis. Termasuk para analisis bisnis yang membuat dan menyempurnakan proses bisnis, pengembang yang bertanggung jawab mengimplementasikan proses bisnis tersebut dan manajer bisnis yang memantau dan mengelola proses bisnis. (Yunitarini & R, 2016).

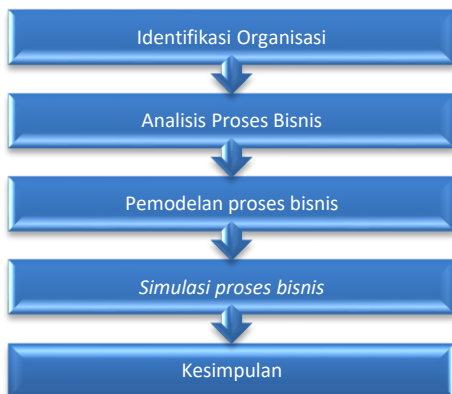
Penelitian ini nantinya bertujuan untuk menganalisis proses bisnis saat ini, memberikan gambaran aktivitas organisasi, melakukan perbaikan proses bisnis yang ada pada LPKBH Al-Baihaqy dan memodelkan bisnis rekomendasi berdasarkan Abstraksi Vertikal, RACI Chart dan Value Shop, dan melakukan simulasi untuk mengetahui hasil simulasi proses bisnis.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

Tahapan penelitian yang pertama yaitu mengidentifikasi organisasi. Identifikasi Organisasi dimaksudkan untuk mengetahui proses bisnis yang ada pada LPKBH Al-Baihaqy. Dalam tahap ini penulis melakukan pengumpulan data dengan wawancara untuk mendapatkan data primer dan data sekunder. Selanjutnya merupakan tahap menganalisis proses bisnis. Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi proses bisnis di LPKBH Al-Baihaqy dengan wawancara langsung kepada pihak yang berkaitan dengan proses bisnis. Pihak-pihak dapat diketahui dengan menganalisis dengan menggunakan *value shop*, RACI chart abstraksi vertical dan dekomposisi fungsional. Kemudian masuk ke tahap melakukan pemodelan proses bisnis. Pada tahap ini, penulis memodelkan proses bisnis saat ini dengan menggunakan aplikasi Bizagi Modeller untuk memvisualisasikan proses bisnisnya. Tahap selanjutnya yaitu melakukan simulasi proses bisnis. Tahap ini akan dilakukan simulasi proses bisnis dengan menggunakan Bizagi Modeller

dengan level simulasi, yaitu *process validation*, *time analysis*, *aesource analysis*. Terakhir adalah tahap menarik kesimpulan dan saran.

Alur metodologi penelitian dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1. Alur Kerja Penelitian

### 3. PEMBAHASAN PROSES BISNIS

#### 3.1 Identifikasi organisasi

LPKBH Al-Baihaqy adalah lembaga pengkajian konsultan dan bantuan hukum yang melayani bantuan hukum individual serta mengembangkan bantuan hukum konstitusional dan struktural. Peran LPKBH sendiri adalah melakukan advokasi dalam bentuk bantuan hukum secara struktural terhadap rakyat miskin dan tertindas yang menjadi lebih dominan. LPKBH Al-Baihaqy mempunyai tugas dan fungsi pokok dalam mengembangkan konsep bantuan hukum struktural.

#### 3.2 Analisis Value Shop

Pada analisis ini akan diketahui kegiatan bisnis pada LPKBH Al-Baihaqy. Kegiatan bisnis pada Value Shop dikategorikan menjadi dua aktivitas, diantaranya yaitu aktivitas utama dan aktivitas pendukung.

##### 3.2.1 Atribut utama

###### 1. *Problem finding and acquisition*

###### a. Pendaftaran klien baru yang akan ditangani

Pendaftaran Klien yang akan ditangani LPKBH Al-Baihaqy merupakan proses tahap awal dalam pelayanan LPKBH Al-Baihaqy. Banyak klien baru yang datang kurang mengetahui kelengkapan persyaratan berkas pendaftaran. Sehingga klien baru sering kali datang kembali untuk melengkapi berkas yang kurang.

###### b. Pendaftaran klien lama yang akan ditangani

Pendaftaran klien lama yang akan ditangani pada LPKBH Al-Baihaqy adalah klien yang sudah pernah mendaftar sebelumnya dan sudah berkonsultasi sebelumnya. Beberapa permasalahan yang sering muncul pada aktivitas ini adalah, klien tidak mengerti informasi yang harus dilakukan. Kebanyakan klien langsung menuju kepada pengacara yang telah dikenal. Klien yang baru mendapatkan informasi pengacara dari temannya yang sudah pernah ditangani perkaranya oleh LPKBH Al-Baihaqy.

###### 2. *Problem solving*

###### a. Klien konsultasi kepada konsultan

Konsultasi klien kepada konsultan LPKBH Al-Baihaqy merupakan proses setelah pendaftaran. Pada tahap proses konsultasi ini, klien yang mengantri di depan ruang konsultasi akan dipanggil oleh sekretaris LPKBH Al-Baihaqy untuk menemui konsultan LPKBH Al-Baihaqy.

###### 3. *Choice*

###### a. Pemilihan pernyataan klien

Pemilihan pernyataan sikap klien ini merupakan proses pernyataan klien terhadap perkara yang dialaminya. Pada tahap ini klien yang telah berkonsultasi kepada konsultan akan diberi pertimbangan oleh konsultan LPKBH Al-Baihaqy. Pertimbangan tersebut berupa kelanjutan perkara yang dialami oleh klien, apakah perkara tersebut diselesaikan oleh LPKBH Al-Baihaqy atau tidak.

###### 4. *Execution*

###### a. Penanganan perkara pidana

Pada aktivitas ini adalah menceritakan proses klien yang terkena pada kasus perkara pidana. Adapun macam-macam perkara pidana yang dialami pernah dialami oleh klien LPKBH Al-Baihaqy ini meliputi perkara-perkara penipuan, penggelapan dalam pekerjaan/jabatan, penganiayaan, pencemaran nama baik, perbuatan yang tidak menyenangkan, pelecehan seksual, pelanggaran (senjata tajam, narkoba, lalulintas), kasus korupsi, penyelundupan dan pencurian.

###### b. Penanganan perkara perdata

Pada aktivitas ini adalah menceritakan

proses klien yang terkena pada kasus perkara perdata. Adapun macam-macam perkara perdata yang dialami oleh klien LPKBH Al-Baihaqy adalah sengketa tanah, hutang piutang, sengketa jual belidan perceraian. Persengketaan perdata adalah persengketaan kepentingan perseorangan/ badan hukum. Sebelum menempuh penyelesaian lewat jalur hukum, disarankan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi melalui proses musyawarah/ mediasi, baik melalui mekanisme adat, lembaga, keagamaan, maupun kebiasaan masyarakat setempat. Penyelesaian tersebut dilakukan oleh bidang Non-litigasi LPKBH Al-Baihaqy. Bila tidak berhasil barulah proses penyelesaian perdata di pengadilan negeri dengan pengacara.

5. Evaluation and control

a. Evaluasi putusan

Aktivitas ini konsultan LPKBH Al-Baihaqy mengadakan evaluasi bersama pengacara setelah penanganan perkara selesai.

3.2.2 Atribut pendukung

Aktivitas-aktivitas pendukung yang dapat membantu jalannya aktivitas utama pada LPKBH Al-Baihaqy adalah sebagai berikut:

1. Procurement

Aktivitas ini LPKBH Al-Baihaqy melakukan pengadaan barang alat tulis kantor yang digunakan untuk menunjang kebutuhan berkas LPKBH Al-Baihaqy.

2. Technology Development

Pada aktivitas ini LPKBH Al-Baihaqy menggunakan Komputer dalam mengoperasikan kebutuhan klien. LPKBH Al-Baihaqy juga menggunakan LCD serta Proyektor untuk melaksanakan rapat dan konsultasi Klien.

3. Human Resource Management

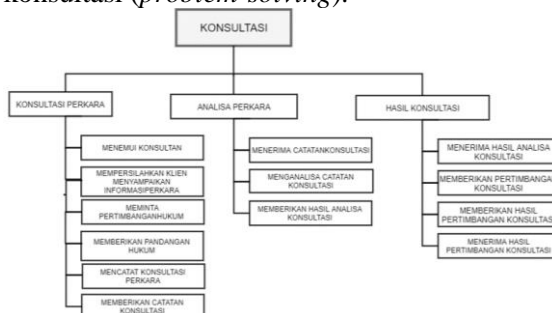
Pada aktivitas ini meliputi pegawai dan pengacara. Pegawai LPKBH Al-Baihaqy diambil dari kalangan para lulusan SMA/SMK/Sarjana. Pengacara LPKBH Al-Baihaqy diambil dari kalangan lulusan sarjana hukum, serta yang lolos pelatihan profesi advokat di PERADI (Perhimpunan Advokat Indonesia).

4. Infrastructure

Infrastruktur yang ada pada LPKBH Al-Baihaqy adalah bangunan kantor LPKBH Al-Baihaqy, ruang konsultasi, ruang pendaftaran, ruang pengacara.

3.3 Dekomposisi Fungsional

Dekomposisi fungsional yakni teknik untuk memberikan tampilan yang lebih rinci dari fungsi bisnis high-level yang dipecah menjadi fungsi perincian yang lebih kecil (Weske, 2007). Berikut merupakan dekomposisi fungsional konsultasi (problem-solving):



Gambar 2. Dekomposisi fungsional konsultasi

Tabel 1. Penjelasan dekomposisi fungsional konsultasi

Konsultasi	Aktivitas	Aktor	Output
Konsultasi Perkar	Menemui konsultan	Klien	Konsultasi Perkar
	Mempersilahkan klien menyampaikan informasi perkara	Sekretaris Konsultan	
	Meminta pertimbangan hukum	Klien	
	Memberikan pandangan hukum	Konsultan	
	Mencatat konsultasi perkara	Sekretaris Konsultan	
	Memberikan catatan konsultasi	Sekretaris Konsultan	
Analisa Perkar	Menerima catatan konsultasi	Staff Analisa	Analisa Konsultasi
	Menganalisa catatan konsultasi	Staff Analisa	
	Memberikan hasil analisa konsultasi	Staff Analisa	
Hasil Konsultasi	Menerima hasil analisa konsultasi	Konsultan	Hasil analisa dan pertimbangan

	Memberikan pertimbangan konsultasi	Konsult an	gan Konsultasi
	Memberikan hasil pertimbangan konsultasi	Konsult an	
	Menerima hasil pertimbangan konsultasi	klien	

**3.4 Konsep abstraksi vertikal**

**3.4.1 Model fungsional (function modelling)**

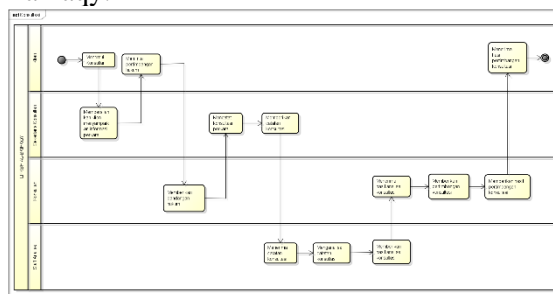
Function Modelling memuat informasi tentang unit kerja apa saja yang digunakan dalam konteks proses bisnis, spesifikasi dari setiap level yang harus diselesaikan (Abdulghani & Wisudiawan). Berikut merupakan unit kerja yang terdapat pada LPKBH Al-Baihaqy:

1. Unit pendaftaran
2. Unit konsultasi
3. Unit penanganan perkara
4. Unit pembayaran

**3.4.2 Model informasi (information modelling)**

Mekanisme proses bisnis LPKBH Al-Baihaqy memberikan informasi tentang alur proses bisnis. Pemodelan mekanisme menggunakan activity diagram menggambarkan aliran fungsionalitas dalam suatu sistem informasi. Activity Diagram dimulai dengan membagi bagan menurut aktor-aktor yang terlibat dalam sistem. Kemudian memetakan workflow, kapan dimulai, pada bagan aktor yang mana, aktifitas apa saja yang terjadi selama workflow dan bagaimana urutan kejadiannya sampai dengan berhentinya workflow (Dewi, Indahyanti, & S).

Berikut merupakan activity diagram konsultasi hukum yang ada pada LPKBH Al-Baihaqy:



Gambar 3. Mekanisme konsultasi hukum

**3.4.3 Model organisasi (organization modelling)**

Prinsip umum dalam permodelan pada organisasi adalah bagaimana mengatur sumber daya manusia yang bekerja dalam perusahaan dan sumber daya lain seperti gudang, truk, dan perlengkapan lain yang sekiranya dapat mendukung sebuah proses bisnis untuk mencapai tujuan organisasi (Abdulghani & Wisudiawan). Gambar 4 merupakan model organisasi LPKBH Al-Baihaqy



Gambar 4. Model organisasi LPKBH Al-Baihaqy

**3.4.4 Model teknologi informasi (IT landscape modelling)**

Dalam proses bisnis LPKBH Al-Baihaqy belum memiliki sistem informasi secara khusus namun penggunaan IT saat ini sebagai sarana mempromosikan segala layanan yang dimiliki dengan menggunakan media social facebook. Official akun pada facebook tujuannya adalah memperkenalkan LPKBH Al-Baihaqy kepada masyarakat umum. Dengan demikian diharapkan masyarakat mengetahui semua layanan-layanan LPKBH Al-Baihaqy.

**3.5 RACI chart**

RACI Chart merupakan matrik dari seluruh aktivitas dan wewenang yang digunakan untuk membantu organisasi dalam pengambilan keputusan. Berikut ini adalah penjelasan tentang RACI Chart (ISACA, 2012):

1. R (Responsible): Orang yang melakukan tugas atau pekerjaan.
2. A (accountable): Orang pertama yang bertanggung jawab secara menyeluruh pada suatu tugas atau pekerjaan dan memiliki wewenang untuk memtuskan suatu

permasalahan dan orang yang berhak menyetujui atau menolak eksekusi dari sebuah aktivitas (penanggung jawab dan pengambil keputusan)

3. C (consulted): orang yang memberikan masukan, pendapat atau kontribusi, memberikan umpan (penasehat).
4. I (Informed): Orang yang perlu mengetahui tindakan dan hasil keputusan yang diambil, orang yang bertanggung jawab atas tugas.

Berikut merupakan hasil dari pemetaan RACI chart konsultasi hukum:

Tabel 2. Pemetaan RACI Chart konsultasi hukum

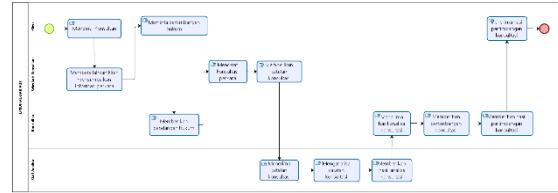
Aktivitas / Fungsi	Klien	Sekretaris Konsultan	Konsultan	Staff Analisa
Menemui Konsultan	R	I/A		
Mempersilahkan klien menyampaikan informasi perkara	I	R/A		
Meminta pertimbangan hukum	R	I/A	C	
Memberikan pandangan hukum	I	I	R/A	
Mencatat konsultasi perkara		R/A	C/I	
Memberikan catatan konsultasi		R/A		
Menerima catatan konsultasi				R/A
Menganalisa catatan konsultasi				R/A
Memberikan hasil analisa konsultasi				R/A
Menerima hasil analisa konsultasi			R/A	
Memberikan pertimbangan konsultasi			R/A	
Memberikan hasil pertimbangan konsultasi			R/A	
Menerima hasil pertimbangan konsultasi	R/A			

#### 4. PEMODELAN PROSES BISNIS

##### 4.1 Proses bisnis konsultasi hukum saat ini

(as-is)

Berikut merupakan proses bisnis konsultasi hukum saat ini pada LPKBH Al-Baihaqy:



Gambar 5. BPMN Konsultasi hukum

##### 4.2 Simulasi proses bisnis konsultasi hukum saat ini (as-is)

###### 4.2.1 Process validation

Pada proses Validasi dari berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan rata-rata kedatangan perbulan 50 Klien. Berikut merupakan hasil *process validation* konsultasi hukum.

Tabel 3. Hasil process validation konsultasi hukum

Name	Type	Instances completed
LPKBH AL-BAIHAQY	Process	50
Menerima hasil analisa konsultasi	Task	50
Memberikan catatan konsultasi	Task	50
Menerima hasil pertimbangan konsultasi	Task	50
Memberikan pandangan hukum	Task	50
Memberikan pertimbangan konsultasi	Task	50
Memberikan hasil pertimbangan konsultasi	Task	50
Mempersilahkan klien menyampaikan informasi perkara	Task	50
Memberikan hasil analisa konsultasi	Task	50
Mencatat konsultasi perkara	Task	50
NoneStart	Start event	50
NoneEnd	End event	50
Meminta pertimbangan hukum	Task	50
Menemui Konsultan	Task	50
Menerima catatan konsultasi	Task	50
Menganalisa catatan konsultasi	Task	50

### 4.2.2 Time analysis

Hasil time analysis konsultasi hukum didapatkan data, yaitu dalam melakukan proses konsultasi dimulai dari datang menemui konsultan hingga menerima hasil konsultasi klien membutuhkan waktu minimal selama 2 jam 20 menit 50 detik dan maksimal waktu 3 jam 45 menit 49 detik. Rata-rata klien membutuhkan waktu pendaftaran pada LPKBH Al-Baihaqy selama 3 Jam 3 menit 49 detik.

### 4.2.3 Resource analysis

Berikut merupakan hasil dari resource analysis konsultasi hukum.

Tabel 4. Data resource konsultasi hukum

Resource	Jumlah	Pelayanan per Resource
Konsultan	1	1
Staff Analisa	1	1
Sekretaris Konsultan	1	1

Tabel 5. Prosentase resource konsultasi hukum

Resource	Utilization
Konsultan	99.19%
Sekretaris Konsultan	5.92%
Staff Analisa	50.03%

## 5. PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

1. Cara identifikasi proses bisnis pada LPKBH Al-Baihaqy dengan analisis vertikal abstraksi. Vertikal abstraksi bertujuan untuk mengidentifikasi pemodelan proses bisnis pada fungsi-fungsi setiap yang dilakukan organisasi tertentu. Analisis vertikal abstraksi dilakukan dengan empat subdomain, antara lain:

a. Model fungsional

Model fungsional menyelidiki unit kerja yang berlaku pada Al-Baihaqy. Hasil yang didapat Al-Baihaqy memiliki empat unit, diantaranya: unit pendaftaran, unit konsultasi, unit penanganan perkara dan unit pembayaran.

b. Model informasi

Model informasi menggambarkan mekanisme pelayanan LPKBH Al-Baihaqy. Mekanisme proses bisnis

memberikan informasi tentang alur proses bisnis. Hasil dari model infomarsi adalah mekanisme pelayanan LPKBH Al-Baihaqy dengan diagram *activity* diantaranya mekanisme palayanan pendaftaran, konsultasi hukum, pemilihan pernyataan klien, penanganan perkara pidana, penanganan perkara perdata serta evaluasi.

c. Model organisasi

Model organisasi memuat struktur organisasi dan tugas serta tanggung jawab masing-masing bagian pada LPKBH Al-Baihaqy.

d. Model Teknologi Informasi

Model teknologi informasi dilakukan dengan menganalisis model teknologi yang digunakan LPKBH Al-Baihaqy saat ini. Teknologi informasi digunakan mempromosikan layanan yakni dengan menggunakan media sosial facebook.

2. Pemodelan proses bisnis menggunakan BPMN dengan *tool* Bizagi yang menggambarkan proses bisnis layanan LPKBH Al-Baihaqy. Layanan yang dimodelkan antara lain pendaftaran klien baik klien lama maupun klien baru, konsultasi hukum, pemilihan pernyataan klien, penanganan perkara pidana, penanganan perkara perdata dan evaluasi. Setelah itu dilakukan simulasi proses bisnis hanya sebatas *process validation*, *time analysis* dan *resource analisis*.

3. Hasil simulasi dengan masukan *max arrival count* pada masing-masing proses bisnis. Semua proses bisnis berjalan sesuai dengan yang diharapkan yakni dengan keluaran sama dengan masukan. Simulasi *time analysis* untuk mengetahui ukuran waktu yang dijalani dalam setiap proses dan kesibukan dari tiap divisi, dengan *input processing* dari hasil wawancara dan truncated normal distribution hasil dari perhitungan. *Resource* analisis dengan masukan data pegawai dari hasil wawancara. Hasil dari *resource* analisis berupa *prosentase resource* masing-masing proses bisnis yang menunjukkan tingkat kesibukkan bagian yang

dijalankan oleh LPKBH Al-Baihaqy sesuai dengan tanggung jawab pada tiap proses bisnis.

## 6. DAFTAR PUSTAKA

- Abdulghani, T., & Wisudiawan, G. A. (t.thn.). Proses Bisnis Organisasi dalam Business Process Modeling Foundations.
- ASD. (2011). Business Process Modeling Notation (BPMN). *AeroSpace and Defence Industries Association of Europe*.
- Dewi, L. P., Indahyanti, U., & S, Y. H. (t.thn.). Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram dan BPMN (Studi Kasus FRS Online). *Universitas Kristen Petra Surabaya*.
- ISACA. (2012). COBIT 5.
- Mahendrawathi ER, P. (2016). *DOKUMENTASI PROSES*.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating*. Jakarta: Maiestas.
- Weske, M. (2007). *Business Process Management*. Berlin Heidelberg New York: Springer.
- Yunitarini, R., & R, F. H. (2016). PEMODELAN PROSES BISNIS AKADEMIK TEKNIK INFORMATIKA UNIVERSITAS TRUNOJOYO DENGAN BUSINESS. *Jurnal SimanteC*.