

Perancangan Model Proses Bisnis dan Standar Operasional Prosedur Pada PT XYZ Bagian *Operations Department*

Diasta Ratmananda¹, Yuyun Tri Wiranti^{2,a)}, Vika Fitratunnany Insanittaqwa³

^{1,2,3} *Institut Teknologi Kalimantan, Balikpapan*

^{a)} *yuyun@lecturer.itk.ac.id*

Abstrak. Indonesia merupakan negara kaya akan bahan tambang seperti emas, perak tembaga, minyak dan gas bumi, batu bara dan lain lain. Bahan tambang tersebut diperlukan proses pertambangan yang merupakan kegiatan dalam rangka penelitian, pengelolaan, dan lain sebagainya. PT. Coates Hire Indonesia yang menjadi stakeholders dalam penyewaan alat berat, tidak memiliki proses bisnis dan Standar Operational Procedure (SOP) yang jelas dan terdokumentasi, khususnya pada Operations Department, dan hanya memiliki Safe Work Procedure (SWP) dan hanya berdasarkan instruksi verbal oleh operations department. Selain itu, terjadinya pergantian staf yang menyebabkan manager harus menjelaskan alur kegiatan secara berulang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memodelkan dan mendokumentasikan proses bisnis dengan BPM Life Cycle menggunakan bizagi modeler dan menyusun SOP menggunakan flowchart dan deskripsi. Penelitian dimulai dengan tahapan identification, discovery, setelah itu dilakukan verifikasi proses bisnis dan penyusunan SOP yang selanjutnya dilakukan verifikasi SOP. Pemodelan proses bisnis dimulai dari tahapan identifikasi dengan wawancara untuk mengetahui kegiatan yang sedang berjalan dan diperoleh 29 kegiatan yang dimodelkan. Dari 29 proses bisnis yang telah diverifikasi oleh process owner, dilakukan penyusunan dokumen SOP dalam bentuk dokumen SOP yang telah diverifikasi dan diserahkan oleh manager operations department, dan akan digunakan sebagai referensi kegiatan operasional agar lebih terstruktur, efektif, dan efisien.

Kata Kunci: BPM Life Cycle, Operations, Pertambangan, Proses Bisnis, SOP.

1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia adalah negara kaya akan bahan tambang diantaranya yaitu emas, perak, tembaga, minyak dan gas bumi, batubara, dan sebagainya (Sutedi, 2022). Untuk memperoleh bahan tambang tersebut diperlukan proses pertambangan. Pertambangan merupakan sebagian atau seluruh kegiatan dalam rangka penelitian, pengelolaan dan perusahaan mineral atau batu bara (Satriawan, 2021). Landasan dalam pembangunan pertambangan dan energi yaitu pada Undang Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 3, yang berbunyi “bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Hal tersebut menjadi landasan dalam mengambil keuntungan dari beberapa sumber daya alam secara optimal (Kementerian Keuangan Republik Indonesia, n.d.).

Proses pertambangan menaungi penyelidikan umum, eksplorasi, studi kelayakan, konstruksi, penambangan, pengelolaan dan pemurnian, pengangkutan dan penjualan, serta kegiatan pasca tambang (Radjikan, 2020). Selain itu, pertambangan bertujuan untuk menggali beberapa potensi yang terkandung dalam perut bumi. Industri pertambangan telah berkontribusi terhadap pertumbuhan kapitalisasi pasar Indonesia yaitu mencapai 7.2% terhadap pertumbuhan penduduk domestik (Estefania dkk., 2021). Peningkatan devisa negara dan pendapatan asli daerah serta menampung tenaga kerja merupakan beberapa dampak positif dari pertambangan.

Oleh karena banyaknya dampak positif dari pertambangan, jumlah perusahaan yang berjalan pada sektor pertambangan yang tercatat di Bursa Efek Indonesia 2019 sebanyak 49 perusahaan yang terbagi atas *subsector*. Dalam upaya membantu proses pertambangan, dibutuhkan *external stakeholder* dalam membantu kegiatan pertambangan, karena tidak semua perusahaan tambang mempunyai peralatan penunjang yang lengkap untuk membantu pekerjaan dalam proses pertambangan. Hal tersebut dikarenakan biaya pembelian dan perawatan tidak semurah biaya penyewaan alat tambang. Sebagai contoh untuk biaya pembelian sebuah unit *lighting tower* berdasarkan spesifikasi berbeda untuk harga per unitnya mulai dari Rp 200 juta. Sedangkan untuk biaya sewa sebuah unit *lighting tower* dihitung berdasarkan jarak antara perusahaan dan *customer*, kebutuhan *customer* seperti dibutuhkannya operator atau tidak, aksesoris tambahan di unit, maupun *customer* yang membutuhkan unit dengan kunci lepas, rata-rata biaya sewa sebuah unit

sebesar Rp 25-40 juta perbulan. Oleh karena itu, berdasarkan selisih biaya yang besar yang harus dikeluarkan perusahaan apabila perusahaan membeli peralatan, maka lebih baik pertambangan menggunakan pihak ketiga sebagai jasa penyewaan alat pertambangan, karena dapat menghemat biaya perusahaan yang begitu besar.

Salah satu perusahaan yang beroperasi pada bidang penyewaan peralatan pertambangan di Indonesia yaitu PT Coates Hire Indonesia. PT Coates Hire Indonesia merupakan bagian dari Coates Indonesia yang telah beroperasi selama lebih dari 30 tahun dan menjadi salah satu perusahaan persewaan industri terbesar di Indonesia. PT Coates Hire Indonesia tidak hanya menyediakan peralatan, namun juga menyediakan fasilitas perbaikan dan overhaul, pelatihan peralatan, dan suku cadang untuk semua produk Coates Indonesia. Ada beberapa jenis alat yang disewakan oleh PT Coates Hire Indonesia yaitu *pumps, lighting towers, power generators, offshore equipment, air compressors, welding machines, access equipment, dan material handling*. Sejak tahun 1993, PT Coates Hire Indonesia memberi tanggapan atas permintaan yang terus meningkat akan jasa konstruksi dan pertambangan di seluruh nusantara. Kegiatan operasional harus dijalankan dengan baik, karena PT Coates Hire Indonesia menjalankan peran besar terhadap jasa konstruksi dan pertambangan.

Salah satu departemen yang mendukung kegiatan tersebut yaitu Operations Department yang memiliki beberapa kegiatan antara lain unit baru, unit normal, unit rusak berat, unit *pump* baru, unit *pump* normal, unit *pump* rusak berat, unit *pump* normal *external*, unit *pump* rusak berat *external*, pengiriman *manpower*, kerusakan unit wajar, kerusakan unit tidak wajar, *material request, scheduled service, unscheduled service, trouble shooting, backlog, pembuatan schedule service, distribusi schedule service, checking list, uji oil sample, approval* dokumen, *monitoring performance, report performance, validasi dokumen, administrasi on site, administrasi off site, sparepart* tambahan *high cost, sparepart* tambahan *low cost* dan pengajuan lembur.

Saat ini, Operations Department tidak memiliki proses bisnis dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi, sedangkan pada departemen lainnya pada PT Coates Hire Indonesia sudah memiliki proses bisnis dan SOP. Operations Department hanya memiliki *Safe Work Procedure* (SWP). SOP dan SWP merupakan hal yang berbeda yang dimana sop mengatur tentang hal makro pada suatu organisasi agar terorganisir dan sesuai prosedur sedangkan SWP hanya berfokus pada prosedur Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dalam melakukan seluruh kegiatan.

Selama ini, kegiatan yang dilakukan pada Operations Department berjalan tanpa menggunakan panduan proses bisnis dan SOP, hanya berdasarkan dari instruksi verbal oleh kepala Operations Department. Instruksi verbal yang disampaikan tidak berdasarkan instruksi kerja, dikarenakan pada Operations Department tidak memiliki instruksi kerja, hanya berdasarkan pengalaman kerja Kepala Departemen. Pada Operations Department, sering terjadi pergantian staf yang menyebabkan manager harus menjelaskan alur kegiatan secara berulang, hal itu diperparah dengan adanya kesalahan-kesalahan yang disebabkan tidak adanya proses bisnis dan SOP yang terdokumentasikan.

Selain itu, bertambah satu *sub department* pada Operations Department yang awalnya Workshop, Operations Admin, dan Field Service menjadi empat dengan bertambahnya *sub department* Maintenance Planner. Semakin banyaknya *sub department* akhirnya menimbulkan berbagai permasalahan, salah satunya akan terjadi perulangan kegiatan yang tidak dibutuhkan, inkonsistensi dalam menjalankan suatu kegiatan dan tidak terlaksananya suatu kegiatan. Selain itu, apabila terjadi kesalahan, pekerja tidak dapat mengetahui secara langsung dimana letak kesalahannya karena tidak ada panduan SOP, dalam hal ini manager operations harus turut serta dalam analisis dari kesalahan tersebut. Dengan bertambahnya sub department di Operations Department, maka pada kondisi tersebut tidak hanya berfokus terhadap SWP, diperlukan pemodelan proses bisnis dan SOP.

Permasalahan serupa juga terjadi di PT KCH Indonesia, dimana pada penelitian tersebut belum memiliki proses bisnis dan SOP yang terdokumentasi. Sehingga penelitian tersebut dilakukan dengan memodelkan dan mendokumentasikan proses bisnis menggunakan BPMN dan pembuatan SOP perusahaan (Sati, 2021). Pada penelitian di PT. RetGoo Sentris Informa belum memiliki proses bisnis untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam hal waktu dan efisien, sehingga penelitian tersebut membuat proses bisnis dengan pendekatan (BPMN) yang lebih terstruktur (Arisanti & Marisa, 2018).

Proses bisnis terdiri atas rangkaian kegiatan yang saling terkait sehingga dapat menggapai cita-cita bisnis perusahaan. Pemetaan proses bisnis digunakan untuk evaluasi dan melakukan perbaikan terhadap proses bisnis yang sedang berjalan. Salah satu *framework* untuk memetakan proses bisnis yaitu *Business Process Management* (BPM) yang didefinisikan serupa kerangka metode, teknik, dan alat untuk mengenali, menciptakan, menganalisis, mendesain ulang, mengeksekusi, serta memantau proses bisnis yang sedang berjalan agar dapat mengoptimalkan kinerja. BPM

memiliki siklus berkelanjutan yaitu *BPM Life Cycle* yang terdiri dari proses *identification, discovery, analysis, redesign, implementation* dan proses *monitoring* (Dumas et al., 2013).

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di PT. Coates Hire Indonesia pada Operations Department dan solusi yang ditawarkan pada beberapa penelitian sebelumnya, maka penelitian dilakukan dengan memodelkan dan mendokumentasikan proses bisnis dengan menggunakan metode *BPM Life Cycle* yang dimulai dari tahapan *identification* sampai tahapan *discovery*. Hal tersebut dikarenakan pada penelitian ini hanya dilakukan pemodelan proses bisnis dan penyusunan SOP. Selain itu penelitian ini juga menggunakan notasi BPMN dan pembuatan SOP yang mengacu kepada format SOP PT. Coates Hire Indonesia. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai panduan kegiatan operasional oleh PT Coates Hire Indonesia agar lebih terstruktur, efektif, dan efisien. Proses bisnis dan SOP yang telah didokumentasikan dapat digunakan dalam laporan pertanggung jawaban kepada *customer* dan *Chief Operating Officer* (COO) apabila terjadi hal yang tidak diinginkan. Selain itu, melalui dokumentasi proses bisnis dan pembentukan SOP yang telah dilakukan, dapat digunakan oleh pekerja sebagai panduan dalam melakukan seluruh kegiatan sehingga tidak terjadi kesalahan kerja pada Operations Department PT. Coates Hire Indonesia.

1.2. Studi Literatur

Adapun studi literatur yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan pada subbab 1.2.1 sampai dengan 1.2.4.

1.2.1. Proses Bisnis

Proses bisnis merupakan serangkaian kegiatan alur kegiatan organisasi atau perusahaan demi tercapainya tujuannya dalam menyelesaikan permasalahan tertentu sampai dengan menghasilkan suatu output tertentu. Dapat dikatakan juga proses bisnis sebagai kumpulan alur proses yang saling terikat satu dengan yang lain menghasilkan luaran dari sasaran dan tujuan. Proses bisnis dibagi menjadi ke dalam sub proses dimana terdapat nilai atribut tetapi tidak melupakan tujuan dari sub prosesnya. Pendokumentasian dari proses bisnis dimuat dalam bentuk simbol dan gambar sebagai alur informasi kegiatan kegiatan yang diterapkan pada organisasi atau perusahaan agar memudahkan pegawai memahami alur proses yang dikerjakan secara terstruktur, efektif dan efisien (Wulandari & Aribowo, 2019).

1.2.2. Business Process Management

Business Process Management (BPM) yaitu suatu pencapaian dari tujuan organisasi melalui beberapa tahapan seperti perbaikan, pengelolaan, dan pengendalian bisnis proses. BPM dapat diartikan sebagai suatu acuan secara menyeluruh untuk upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi bisnis yang disesuaikan pada penerapan teknologi saat ini. BPM selalu berupaya memperbaiki proses bisnisnya secara berkelanjutan, dimana biasa disebut dengan kata lain melakukan proses optimalisasi (Jeston & Nelis, 2006).

1.2.3. Business Process Management Notation (BPMN)

Business Process Management Notation (BPMN) adalah bentuk pemodelan proses bisnis berupa notasi grafis untuk menentukan alur yang dijalankan dan digambarkan seperti pada notasi dari *flowchart* terhadap alur kegiatan proses bisnisnya. Tujuan dari BPMN sendiri yaitu menyediakan sebuah notasi gambaran dan dapat digunakan oleh semua penggunanya yang berawal dari analisis draf awal proses hingga ke bagian pengembangan teknis yang bertanggung jawab terhadap pengimplementasian dalam proses bisnis tersebut. Kemudian, dari hasil tersebut dapat dikelola dan dipantau proses bisnisnya. Selain itu, BPMN saling berhubungan pada perancangan proses bisnis dan implementasi proses bisnis (OMG, 2011).

1.2.4. Flowchart

Flowchart merupakan gambaran berupa grafik dari beberapa urutan prosedur serta langkah bagi penggunanya. *Flowchart* digunakan untuk menyajikan alur proses kegiatan yang berisikan simbol-simbol yang dapat mempermudah pemahaman dari alur proses kegiatan (Budiman, et al., 2021).

2. METODE

Adapun metode yang digunakan dalam melakukan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1: Metode Penelitian

2.1. Process Identification

Pada fase ini identifikasi dilakukan dengan cara mencari informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada PT. Coates hire indonesia melalui wawancara dengan staff *Department Human Resources* dengan Bu Nina sebagai human resources business partner dan Pak Darma Sadu selaku kepala dari *Operations Department*, dan dilakukan pendekatan *action-based* dan *function based*.

2.2. Process Discovery

Pada tahapan *discovery* ini, keadaan yang sedang berlangsung dari setiap proses yang relevan didokumentasikan dalam beberapa model proses. Pada tahapan ini, digunakan pendekatan *interview-based discovery* yaitu dengan proses wawancara dengan narasumber terkait setelah itu diperoleh proses bisnis *as-is* dan dilakukan pemodelan proses bisnis menggunakan *bizagi* modeler.

2.3. Verifikasi Proses Bisnis

Pada tahapan ini dilakukan verifikasi terhadap process owner pada setiap bidang pada instansi tersebut. Apabila proses bisnis tersebut belum disetujui maka akan kembali pada proses discovery dan tidak kembali pada proses identification karena pada proses identification merupakan proses pengumpulan data, verifikasi proses bisnis merupakan proses untuk mengkonfirmasi hasil wawancara yang telah dimodelkan sesuai dengan keinginan perusahaan.

2.4. Penyusunan SOP

Tahapan penyusunan SOP didokumentasikan atau dituliskan menggunakan diagram flowchart berdasarkan hasil dari proses bisnis yang sebelumnya telah disetujui oleh pihak PT. Coates Hire Indonesia dengan mengikuti template dari PT Coates Hire Indonesia. Pada proses penyusunan SOP menggunakan flowchart dan deskripsi. Proses ini menghasilkan berupa dokumen SOP dari semua alur kegiatan proses yang berjalan pada PT. Coates Hire Indonesia.

2.5. Verifikasi SOP

Pada tahapan ini dilaksanakannya verifikasi dokumen SOP yang telah disusun. Verifikasi dilakukan pada process owner disetiap bidang yang disesuaikan pada tanggung jawab pada alur proses kegiatan tersebut. Apabila telah disetujui maka akan dilanjutkan pada tahapan selanjutnya. Hasil dari tahapan ini apabila SOP telah lolos verifikasi yaitu diperoleh tanda tangan dari kepala Operations Department.

2.6. Penyerahan Dokumen

Pada tahapan penyerahan dilaksanakan apabila peta proses bisnis dan SOP telah diverifikasi, kemudian dapat diserahkan pada PT. Coates Hire Indonesia pada Operations Department dimana sebagai pedoman dari instansi tersebut untuk menjalankan tugas fungsinya dari alur kegiatan proses bisnisnya. Hasil dari tahapan ini apabila SOP telah diserahkan yaitu diperoleh tanda tangan dari Kepala Operations Department.

2.7. Kesimpulan

Setelah dilakukan tahapan proses identifikasi masalah pada PT Coates Hire Indonesia, kemudian dilakukan proses *discovery* yaitu pengumpulan informasi dari beberapa sumber. Selanjutnya dilakukan verifikasi proses bisnis dengan kepala operations department dan setelah disetujui maka dilanjutkan dengan penyusunan SOP dan verifikasi SOP. Setelah tahapan-tahapan selesai dilakukan, maka dapat diperoleh kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini memuat hasil dan pembahasan terkait penelitian yang dilakukan. Pembahasan hasil penelitian dan pengujian disajikan pada subbab 3.1 sampai dengan 3.6.

3.1. Process Identification

Pada tahapan identifikasi, menggunakan pendekatan *function-based* dan *action-based*. Pendekatan *function-based* dilakukan identifikasi proses berdasarkan fungsi yang ada pada Operations Department untuk mengetahui proses-proses apa saja yang ada serta entitas mana saja yang terkait dalam proses. Dengan pendekatan *action-based* dilakukan identifikasi berdasarkan aksi bisnis dari organisasi. Pendekatan tersebut dilakukan melalui wawancara dan diskusi terhadap masing-masing *process owner* yang ada di Operations Department. Tabel 1 menunjukkan hasil dari pemetaan identifikasi *function based* dan *action based*.

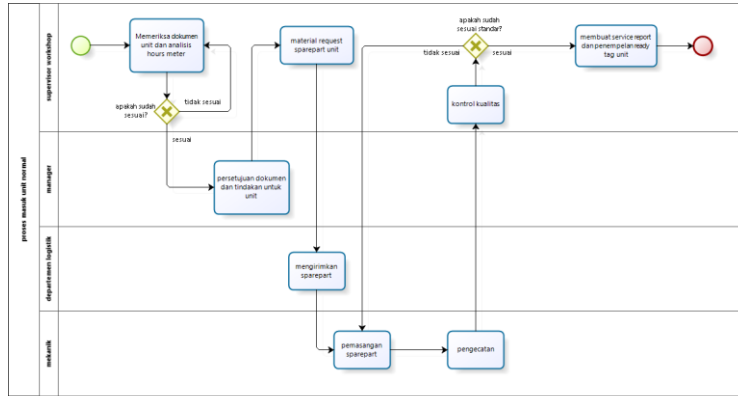
Tabel 1: Pemetaan Aksi dan Fungsi Bisnis

No	Sub Departemen	Fungsi	Aksi
1	Manager	<ol style="list-style-type: none"> Bertanggung jawab terhadap seluruh pekerjaan yang ada pada Operations Department Bertanggung jawab terhadap kinerja staff Operations Department Melakukan monitoring, validitas, dan <i>approval</i> terkait kegiatan yang berhubungan dengan Operations Department 	<ol style="list-style-type: none"> Performance report kepada COO Melakukan proses validitas Melakukan proses <i>approval</i>

2	Workshop	<ol style="list-style-type: none"> Bertanggung jawab terhadap seluruh pekerjaan perbaikan internal dan eksternal di area workshop Bertanggung jawab terhadap kinerja dan keselamatan seluruh staff pada area workshop 	<ol style="list-style-type: none"> Pengerjaan unit baru Pengerjaan unit normal Pengerjaan unit <i>backcharge</i> Pengerjaan unit <i>pump</i> baru Pengerjaan unit <i>pump</i> normal Pengerjaan unit <i>pump recharge</i> internal Pengerjaan unit <i>pump</i> normal external Pengerjaan unit <i>pump backcharge external</i>
3	Field Service	<ol style="list-style-type: none"> Bertanggung jawab terhadap perawatan semua alat yang telah keluar dari workshop 	<ol style="list-style-type: none"> Melakukan pengiriman <i>manpower</i> Melakukan <i>material request</i> Melakukan <i>schedule service</i> Melakukan <i>unscheduled service</i> Pengerjaan kerusakan wajar Pengerjaan kerusakan tidak wajar <i>Troubleshooting</i>
4	Maintenance Planner	<ol style="list-style-type: none"> Bertanggung jawab secara nasional atas jadwal maintenance untuk semua peralatan, baik yang di dalam workshop maupun <i>site customer</i> Merencanakan perbaikan yang bersifat tahunan sesuai dengan arahan pabrikan 	<ol style="list-style-type: none"> Membuat <i>schedule service</i> Melakukan distribusi <i>schedule service</i> Melakukan uji <i>oil sample</i> Menyusun <i>backlog</i> Melakukan konfirmasi <i>checking list</i>
5	Admin	<ol style="list-style-type: none"> Bertanggung jawab terhadap kegiatan administrasi yang dibutuhkan oleh semua pihak yang berada di Operations Department 	<ol style="list-style-type: none"> Administrasi mekanik <i>onsite</i> Administrasi mekanik <i>offsite</i> Administrasi mekanik dana sparepart tidak terduga (<i>cost rendah</i>) Pengajuan dana <i>sparepart</i> tidak terduga (<i>cost tinggi, sparepart</i> berada di lokasi yang berbeda, <i>urgent</i>) Pengajuan dana lembur

3.2. Process Discovery

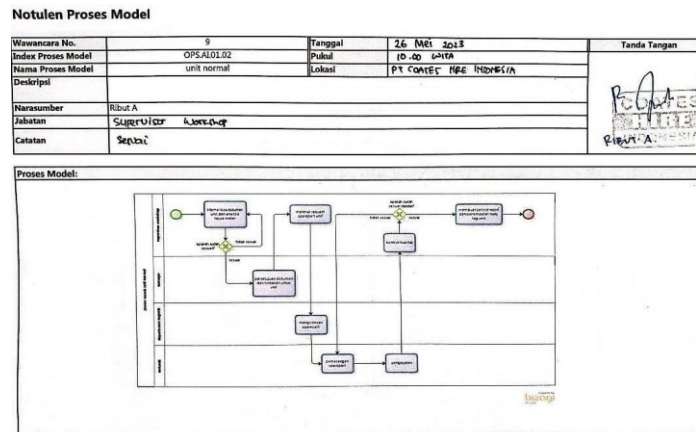
Pengumpulan informasi menggunakan metode *interview-based discovery* yang dilakukan melalui wawancara dengan *process owner* masing-masing *sub department* yang memahami proses yang berjalan. Pada pemodelan proses bisnis dengan BPMN menggunakan tools bizagi modeler. Gambar 2 merupakan hasil pemodelan *process as-is* dari tahap ini adalah proses masuk unit normal.



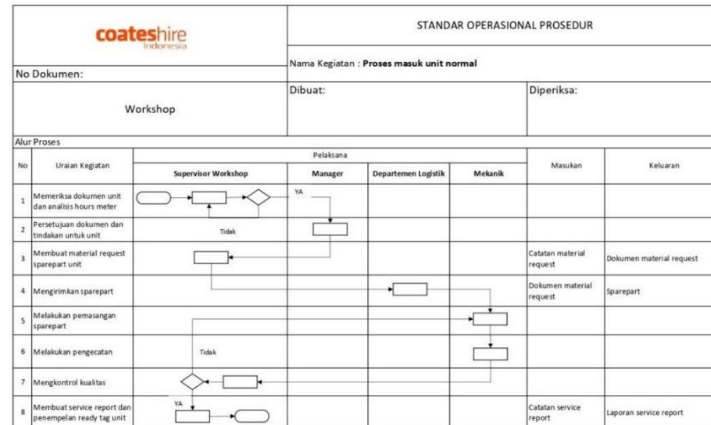
Gambar 2: Model *As-is* dari Proses Masuk Unit Normal

3.3. Verifikasi Proses Bisnis

Verifikasi dilakukan untuk memastikan alur proses, pelaksana dan aktivitas yang terdapat dalam proses bisnis yang disusun telah sesuai dengan kegiatan yang sedang berjalan. Tahapan verifikasi dilakukan oleh Kepala Divisi/Manager dengan memastikan alur proses, pelaksana dan kesesuaian aktivitas. Hasil dari tahap verifikasi proses bisnis disajikan pada Gambar 3.



Gambar 3: Verifikasi Proses Bisnis



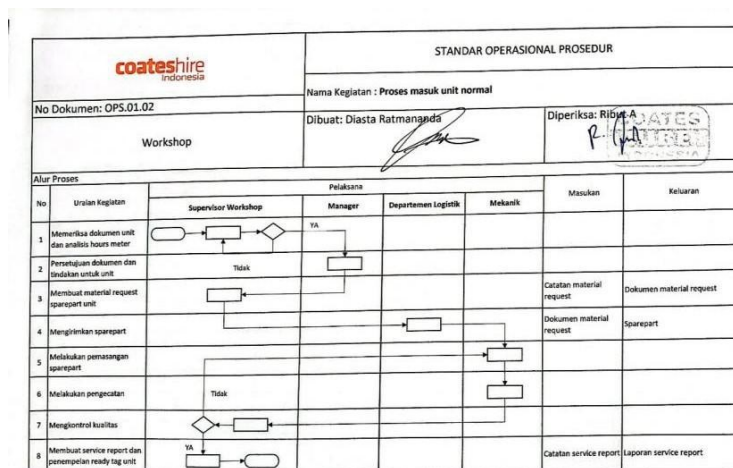
Gambar 4: SOP Proses Masuk Unit Normal

3.4. Penyusunan SOP

Pada tahapan ini dilakukan penyusunan 29 proses bisnis ke dalam dokumen SOP. Template SOP yang digunakan mengacu pada template SOP dari PT Coates Hire Indonesia, template SOP milik PT Coates Hire Indonesia dipilih untuk dijadikan referensi dalam penyusunan SOP karena template SOP ini dinilai dapat memberikan informasi yang cukup pada saat SOP digunakan ke depannya. Hasil dari tahap penyusunan SOP disajikan pada Gambar 4.

3.5. Verifikasi SOP

Verifikasi dilakukan untuk memastikan alur proses, pelaksana dan aktivitas yang terdapat dalam SOP yang disusun telah sesuai dengan proses yang sedang berjalan. Tahapan verifikasi dilakukan oleh Kepala divisi dengan memastikan alur proses, pelaksana dan kesesuaian aktivitas. Hasil tahap verifikasi SOP ditunjukkan oleh Gambar 5.



Gambar 5: Verifikasi SOP Flowchart Proses Masuk Unit Normal

3.6. Penyerahan Dokumen

Setelah dilakukan verifikasi SOP kepada *process owner*, maka dilakukan penyerahan 29 dokumen dokumen SOP dan 29 model proses bisnis kepada Manager Departement Operations.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dan hasil dari tugas akhir yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan akhir sebagai berikut:

- a. Pada pemodelan proses bisnis dimulai dari tahapan identifikasi dengan wawancara untuk mengetahui kegiatan yang sedang berjalan pada PT Coates Hire Indonesia. Terdapat 29 kegiatan yang dimodelkan. Proses identifikasi dilakukan dengan wawancara kepada setiap *process owner* yang diperlukan dalam penyusunan proses bisnis dan SOP. Setelah itu dilakukan proses *discovery* menggunakan metode *interview-based discovery* yang memahami proses yang berjalan pada 29 kegiatan. Kemudian dilakukan verifikasi proses bisnis untuk memastikan alur proses, pelaksana, dan aktivitas yang terdapat dalam proses bisnis yang disusun sesuai dengan kegiatan yang sedang berjalan. Hasil proses bisnis dan SOP diverifikasi dan diserahkan kepada *proses owner*.
- b. Dari 29 proses bisnis yang telah diverifikasi oleh *process owner*, dilakukan penyusunan dokumen SOP dan telah diverifikasi oleh *process owner*.

2. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan anugerah-Nya dapat menyelesaikan penelitian ini. Ucapan terimakasih disampaikan kepada PT Coates Hire Indonesia dan semua pihak yang terlibat dalam kelancaran pelaksanaan penelitian ini.

3. REFERENSI

- Sutedi, A. (2012). *Hukum Pertambangan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Satriawan, D. D. (2021). Pengelolaan Usaha Pertambangan Mineral Dan Batubara Pasca Berlakunya Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja. *Jurnal Esensi Hukum*, Vol. 3, No. 2: 123-133.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (N.D.). Penjelasan Atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2009 Tentang Pertambangan Mineral Dan Batubara. Retrieved November 17, 2022, from <https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2009/4TAHUN2009UUPenj.htm>
- Radjikan, R. (2020). Hukum Sebagai Instrumen Kebijakan Publik Dalam Izin Usaha Pertambangan Batubara. *Jurnal Widya Publika*, Vol. 8, No. 1: 77-90.
- Estefania, Sativa, E., & Noorliana, E. (2021). Analisis Pertumbuhan PDB Indonesia Melalui Pengembangan Sektor Pertambangan. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, Vol. 2, No. 5: 756:765.
- Arisanti, D., & Marisa, F. (2018). Perancangan Proses Bisnis Human Resource Management (HRM) Berbasis Diagram Business Process Model And Notation (BPMN). *Dinamika Dotcom*, Vol. 9, No. 2: 109-120.
- Dumas, M., Rosa, M. La, Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). *Fundamentals Of Business Process Management*. Berlin: Springer.
- Wulandari, N., & Aribowo, E. (2019). Analisis Dan Perancangan Proses Bisnis Dan Basis Data Untuk SIM (Sistem Informasi Manajemen) LSP AD. *JSTIE (Jurnal Sarjana Teknik Informatika)*, Vol. 7, No. 1: 52-62.
- Jeston, J., & Nelis, J. (2014). *Business Process Management Practical Guidelines To Successful Implementations 3rd Edition*. London: Routledge.
- Object Management Group. (2023). *Business Process Model and Notation*.
- Budiman, I., Saori, S., Anwar, R. N., Fitriani, & Yuga, M. (2021). Analisis Pengendalian Mutu Di Bidang Industri Makanan. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1, No. 10: 2185-2190.