

Analisa Proses Bisnis Pengadilan Agama Surabaya Menggunakan Metode *Business Proses Modelling Notation (BPMN)*

Muhammad Rois Syarifudin¹, Rahadian Bisma²

^{1,2} Jurusan Teknik Informatika/Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Negeri Surabaya

muhammadrois.18034@mhs.unesa.ac.id

rahadianbisma@unesa.ac.id

Abstrak—Setiap Instansi pasti memiliki tujuan untuk menjadikan tiap proses menjadi efektif dan efisien. Proses Bisnis merupakan salah satu aspek yang dapat mempengaruhi tingkat efektif dan efisiensi pada suatu instansi. Pengadilan Agama Surabaya merupakan salah satu dari tiga peradilan khusus yang ada di Indonesia yang berada di Surabaya, terdapat beberapa proses bisnis pada Pengadilan Agama Surabaya antara lain proses pendaftaran, proses pembayaran, proses registrasi waris, proses registrasi perceraian, proses registrasi perkara harta bersama, proses registrasi nikah dibawah umur, proses mediasi, dan proses sidang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan mensimulasikan efektivitas dan efisiensi prosedur bisnis yang digunakan di Pengadilan Agama Surabaya. Analisa Proses Bisnis Pengadilan Agama Surabaya Menggunakan Metode *Business Process Modelling Notation (BPMN)*. Banyak kesulitan ditemukan selama studi dan pemodelan proses bisnis yang mungkin menghambat pengoperasian setiap proses, dan peneliti kemudian menyajikan saran proses bisnis dengan berbagai faktor untuk pengambilan keputusan. Pengadilan Agama Surabaya menjadi lebih efektif dan efisien dengan ide proses bisnis yang di usulkan oleh penulis.

Kata Kunci—Proses Bisnis, Pengadilan Agama Surabaya, Metode *BPMN*.

I. PENDAHULUAN

Sudah menjadi rahasia umum bahwa masyarakat Indonesia lebih menyukai metode penyelesaian konflik tanpa kekerasan. Buktinya dapat ditemukan dalam kenyataan bahwa individu sering mencari bantuan dari tokoh masyarakat dan agama untuk menemukan solusi atas kesulitan mereka. Balai desa, rumah pemuka agama, atau rumah pejabat terpilih merupakan tempat umum pertemuan tokoh masyarakat setempat. Perselisihan umat Islam diselesaikan dengan debat (islah) di tempat yang kemudian dikenal sebagai Pengadilan Agama, yang berlangsung di serambi masjid. Landasan sistem hukum Indonesia adalah asas penuntun perdamaian nasional, yang bersumber dari keyakinan agama. Ide-ide ini membentuk dasar dari kode yudisial negara. Sebelum pengadilan mengambil keputusan,

para pihak selalu didorong untuk mencoba merundingkan penyelesaian satu sama lain.

Penyelenggaraan peradilan dan penyelesaian sengketa hukum menurut hukum kanon agama tertentu merupakan fungsi utama pengadilan agama (M Idris R, 1999). Di Indonesia, salah satu dari empat habitat hukum pengadilan negara atau badan peradilan disebut sebagai "pengadilan agama", yang juga merupakan nama resmi (titleur) lembaga tersebut. Peradilan Agama adalah salah satu dari tiga peradilan khusus yang hanya dapat ditemukan di Indonesia. Dua jenis pengadilan khusus selanjutnya adalah Peradilan Militer dan Peradilan Tata Usaha Negara. Dikatakan bahwa pengadilan ini unik karena Pengadilan Agama hanya mengadili kasus-kasus tertentu atau hanya melibatkan aliran-aliran Islam tertentu (Roihan AR, 2000). Salah satu definisi Peradilan Agama menggambarkannya sebagai "pengadilan tingkat pertama" yang dibebani tanggung jawab untuk menyelidiki dan mengambil keputusan tentang perselisihan perdata yang dimulai sejak usia dini. Pengadilan ini dirancang khusus untuk Muslim.

Pada Pengadilan Agama Surabaya menangani 4 layanan yakni perceraian, waris, harta bersama dan nikah dibawah umur. Dalam Pengadilan Agama Surabaya memuat proses bisnis, yakni proses gugatan perkara yang memiliki sub proses, diantaranya proses pendaftaran, proses pembayaran, proses registrasi waris, proses registrasi perceraian, proses registrasi perkara harta bersama, proses registrasi nikah dibawah umur, proses mediasi, dan proses sidang. Pada Pengadilan Agama Surabaya belum memiliki alur proses bisnis yang dipajang pada Pengadilan Agama Surabaya hal ini yang menyebabkan penggugat/pemohon bingung untuk melakukan proses pendaftaran, pembayaran, registrasi, proses mediasi, dan proses sidang. Terlebih pada proses informasi, pendaftaran, pembayaran dan registrasi tidak dilakukan sekaligus, yang membuat penggugat/pemohon harus mengantri berkali kali, terlebih pemohon harus

mengantri kurang lebih 5-20 menit untuk setiap proses.

Hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan, terlebih pemohon/penggugat harus melakukan proses gugatan di Pengadilan Agama Surabaya. Agar dapat meningkatkan kualitas alur proses bisnis yang lebih baik, tentu Pengadilan Agama Surabaya harus mampu mengurangi jumlah antrian dan waktu tunggu pada setiap proses. Menganggapi salah satu permasalahan yang terjadi maka mengangkat topik ini untuk diteliti, khususnya berfokus pada proses bisnisnya.

Business Process Modelling and Notation (BPMN) merupakan suatu model yang dapat digunakan untuk merepresentasikan diagram proses bisnis yang dibangun dengan menggunakan pendekatan diagram alir, kemudian digabungkan menjadi model visual aktivitas bisnis dimana proses dan alurnya dapat membentuk suatu urutan. Analisis terhadap isu-isu yang muncul dalam proses perusahaan dapat dibantu dengan pendekatan ini. Dalam situasi ini, dengan menggunakan aplikasi Bizagi, penulis memerlukan perangkat lunak untuk mendefinisikan dan mensimulasikan proses bisnis. Notasi Pemodelan Proses Bisnis, atau BPMN, adalah notasi grafis yang dapat digunakan untuk menggambarkan proses bisnis yang berbeda. Ini adalah standar pemodelan proses bisnis (Ismanto et al, 2020). Tujuan dari Business Process Modeling Notation (BPMN) adalah untuk menyederhanakan manajemen proses bisnis untuk pengguna teknis dan bisnis dengan menyediakan sintaks yang mudah dipahami tetapi menangkap semantik proses yang rumit. Menurut Asmoro (2020), salah satu manfaat yang dimiliki BPMN dibandingkan proses bisnis lainnya adalah sintaks standarnya telah diuraikan sepenuhnya dan dapat dengan mudah dikerjakan di sejumlah platform perangkat lunak yang berbeda. Karena keunggulan ini, BPMN dengan cepat menjadi metode pemodelan proses bisnis yang digunakan oleh sebagian besar organisasi saat ini. Karena prosedur bisnis yang efektif meningkatkan tingkat layanan perusahaan dan kualitasnya secara keseluruhan memerlukan pemodelan proses bisnis yang dilakukan dengan menggunakan notasi BPMN. Time Analysis akan mengukur efektifitas pada simulasi yang akan dilaksanakan.

II. METODE PENELITIAN

A. Potensi dan Masalah

Peneliti menemukan isu-isu terkini selama fase identifikasi masalah. Diawali dengan mempelajari tata cara berbisnis di Pengadilan Agama Surabaya, peneliti memperoleh pemahaman mengenai keadaan yang ada hingga sampai pada rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana meningkatkan efektivitas proses bisnis pada Pengadilan Agama Surabaya?

2. Bagaimana model proses bisnis proses gugatan perkara menggunakan *Business Process Modelling and Notation (BPMN)*?
3. Apa sajakah rekomendasi yang dapat diberikan pada aproses gugatan perkara menggunakan konsep *Business Process Modelling and Notation (BPMN)*?

B. Penelitian dan Pengumpulan Data

Data primer mengacu pada data yang akan diperoleh peneliti. (Sugiyono, 2018) mendefinisikan data primer sebagai informasi yang diperoleh dari sumber yang memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Peneliti pergi ke sumber informasi yang asli atau ke lokasi dimana penelitian benar-benar dilakukan untuk memperoleh data yang relevan. Data primer untuk penelitian ini berasal dari temuan yang diperoleh peneliti dari wawancara yang mereka lakukan dan sumber informasi. Studi kasus dilakukan di Pengadilan Agama Surabaya sebagai salah satu penyelenggara kekuasaan kehakiman yang memberikan layanan hukum bagi rakyat pencari keadilan yang beragama Islam mengenai perkara perdata tertentu. Sebuah penyelidikan empiris yang menganalisis fenomena di lingkungan kehidupan nyata disebut studi kasus. Jenis penyelidikan ini disebut studi kasus ketika batas-batas antara fenomena dan konteks tidak didefinisikan dengan jelas dan ketika banyak sumber bukti digunakan (Yin, 2013). Sedangkan menurut Faisal (1999), studi kasus adalah jenis penelitian yang penelitiannya dilakukan secara menyeluruh, mendalam, rinci, dan lengkap.

Wawancara langsung dengan Panitera muda pada Pengadilan Agama Surabaya dilakukan untuk mengumpulkan data primer tentang struktur organisasi pengadilan dan tugas masing-masing anggotanya.

C. Wawancara

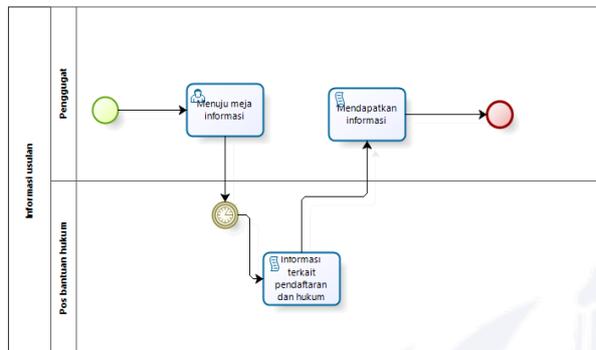
Diskusi mendalam dilakukan dengan Panitera Pengadilan Agama Surabaya. Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai profil Pengadilan Agama Surabaya serta proses bisnis yang berlangsung di dalam Pengadilan Agama Surabaya.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dibahas saat ini akan menghasilkan penerapan BPMN dan memodelkan proses bisnis pada Pengadilan Agama Surabaya dan memberikan analisa mengenai model proses bisnis yang dibuat.

A. Identifikasi Proses Bisnis Pendaftaran Saat Ini

Menggunakan aplikasi Bizagi untuk memodelkan proses bisnis registrasi saat ini. Berikut alur proses bisnis pendaftarannya:



Gbr 1 Informasi Saat Ini

B. Hasil Simulasi Informasi Saat ini

Proses Bisnis yang pertama yaitu proses informasi, proses ini melibatkan 3 bagian yaitu penggugat, Admin informasi, pos bantuan hukum.

Urutan terjadinya proses informasi adalah:

- Penggugat menuju meja informasi (waktu: 1 menit). Dan melakukan antri untuk mendapatkan informasi terkait pendaftaran (waktu: 5 menit).
- Admin informasi memberikan informasi terkait pendaftaran (waktu: 5 menit).
- Selanjutnya apakah penggugat mengalami kesulitan hukum? Jika iya maka mengantri untuk mendapatkan informasi terkait hukum (waktu: 5 menit).
- Pos bantuan hukum memberikan informasi terkait hukum (waktu: 10 menit).
- Penggugat telah mendapatkan informasi dan proses informasi selesai (waktu: 1 menit).

Keterangan waktu pada proses bisnis berdasarkan estimasi waktu yang digunakan dan berdasarkan wawancara panitera Pengadilan Agama Surabaya.

Proses bisnis telah dimodelkan dan di simulasikan pada aplikasi Bizagi. Waktu yang didapatkan dari tiap aktivitasnya adalah hasil observasi. Simulasi yang dihasilkan dari proses bisnis pendaftaran saat ini memerlukan durasi minimal 25 m, durasi maksimal 26 m, rata-rata waktu 25 m 18 d, dan total waktu 6 j 46 m.

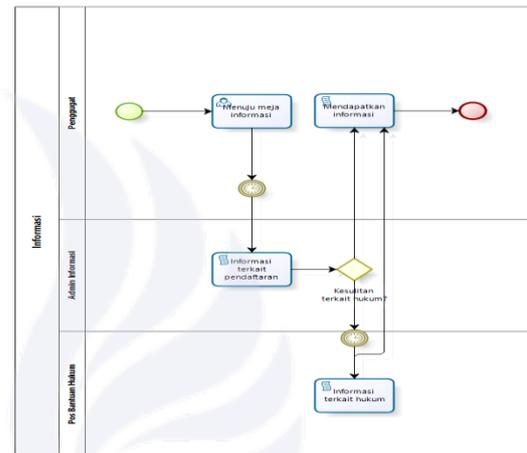
C. Proses Bisnis Informasi Usulan

Setelah memodelkan proses bisnis saat ini, tahap berikutnya adalah memodelkan proses bisnis usulan. Model dari proses bisnis

pendaftaran usulan sebagai berikut. Urutan terjadinya proses informasi adalah:

- Penggugat menuju meja informasi (waktu: 1 menit). Dan melakukan antri untuk mendapatkan informasi terkait pendaftaran (waktu: 5 menit).

Admin memberikan informasi terkait pendaftaran dan hukum (waktu: 10 menit). Penggugat telah mendapatkan informasi dan proses informasi selesai (waktu: 1 menit).



Gbr 2 Proses Informasi Usulan

D. Hasil Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Pendaftaran Saat Ini dan Usulan

TABEL I
 HASIL PERBANDINGAN WAKTU

Waktu	Proses Bisnis Saat Ini	Proses Bisnis Usulan
Min. Time	25 Menit	6 Menit
Max. Time	26 Menit	13 Menit
Avg. Time	25 Menit 18 Detik	9 Menit 9 Detik
Total Time	6 Jam 46 Menit	2 Jam 18 detik

Tabel diatas menunjukkan perbandingan waktu yang di dapatakan dari hasil simulasi proses bisnis informasi saat ini dan usulan. Waktu proses bisnis informasi mengalami penurunan pada waktu minimal 19 menit, waktu maksimal 13 menit, rata-rata waktu 15 menit 48 detik, total waktu 4 jam 28 menit. Penurunan tersebut menunjukkan usuan yang diberikan dapat membantu proses bisnis menjadi lebih efektif.

E. Identifikasi Proses Bisnis Pendaftaran Saat Ini

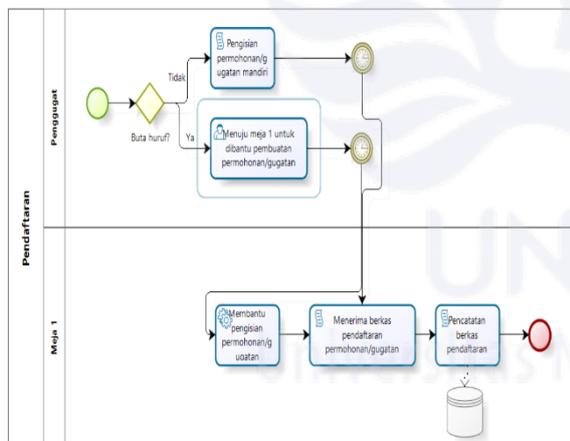
Menggunakan aplikasi Bizagi untuk memodelkan proses bisnis registrasi saat ini. Berikut alur proses bisnis informasi:

Urutan terjadinya proses pendaftaran adalah:

- Apakah penggugat mengalami buta huruf? Jika iya maka menuju meja 1 untuk dibantu pembuatan gugatan (waktu: 1 menit), jika tidak maka penggugat membuat gugatan mandiri (waktu: 10 menit).
- Setelah penggugat membuat gugatan mandiri penggugat mengantri untuk penerimaan berkas pendaftaran gugatan (waktu: 5 menit).
- Penggugat yang mengalami buta huruf mengantri untuk dibantu pembuatan gugatan (waktu: 5 menit).
- Setelah mengantri meja 1 akan membantu pembuatan gugatan (waktu: 10 menit).

Setelah penggugat mengisi berkas pendaftaran meja 1 menerima berkas pendaftaran (waktu: 1 menit), meja 1 akan melakukan pencatatan berkas pendaftaran (waktu: 5 menit).

Proses bisnis telah dimodelkan dan di simulasikan pada aplikasi Bizagi. Waktu yang didapatkan dari tiap aktivitasnya adalah hasil observasi. Simulasi yang dihasilkan dari proses bisnis pendaftaran saat ini memerlukan durasi minimal 12 m, durasi maksimal 27 m, rata rata waktu 21 m 45d, dan total waktu 4 j 30 m.



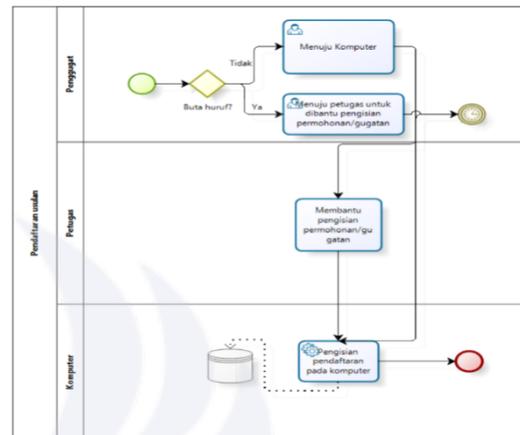
Gbr 3 Pendaftaran Saat Ini

F. Hasil Simulasi Proses Bisnis Pendaftaran Usulan

Setelah memodelkan proses bisnis saat ini, tahap berikutnya adalah memodelkan proses bisnis usulan. Model dari proses bisnis pendaftaran usulan sebagai berikut. Urutan terjadinya proses informasi adalah:

- Penggugat yang tidak buta huruf menuju komputer untuk membuat gugatan (waktu: 1 menit).
- Penggugat yang buta huruf menuju petugas untuk dibantu pembuatan gugatan (waktu: 1 menit).

- Penggugat yang buta huruf mengantri untuk dibantu pembuatan gugatan (waktu: 5 menit).
- Petugas membantu pembuatan gugatan (waktu: 2 menit).
- Penggugat mengisi pendaftaran pada komputer (waktu: 5 menit).



Gbr 4 Proses Pendaftaran Usulan

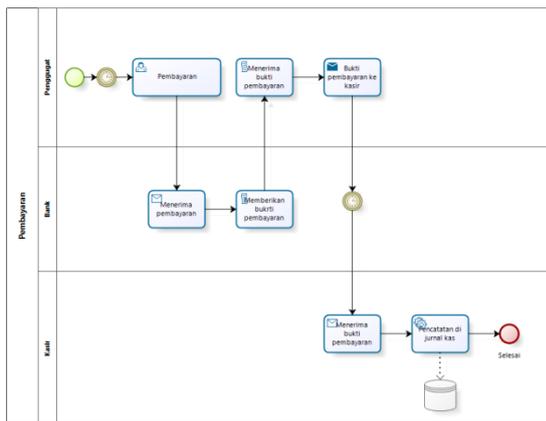
G. Hasil Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Pendaftaran Saat Ini dan Usulan

TABEL II
 HASIL PERBANDINGAN WAKTU

Waktu	Proses Bisnis Saat Ini	Proses Bisnis Usulan
Min. Time	12 Menit	18 Menit
Max. Time	27 Menit	18 Menit
Avg. Time	21 Menit 45 Detik	18 Menit
Total Time	4 Jam 30 Menit	4 Jam 20 Menit

Tabel diatas menunjukkan perbandingan waktu yang didapatkan dari hasil simulasi proses bisnis informasi saat ini dan usulan. Waktu proses bisnis informasi mengalami kenaikan pada waktu minimal 6 menit, akan tetapi pada waktu maksimal mengalami penurunan 9 menit, rata-rata waktu 3 menit 45 detik, total waktu 10 menit. Penurunan tersebut menunjukkan usulan yang diberikan dapat membantu proses bisnis menjadi lebih efektif.

H. Identifikasi Proses Bisnis Pembayaran Saat Ini Menggunakan aplikasi Bizagi untuk memodelkan proses bisnis registrasi saat ini. Berikut alur proses bisnis pembayaran.



Gbr 5 Pembayaran Saat Ini

I. Hasil Simulasi Pembayaran Saat ini
 Proses Bisnis yang kedua yaitu pendaftaran, proses ini melibatkan 2 bagian yaitu penggugat dan meja 1.

Urutan terjadinya proses pendaftaran adalah:

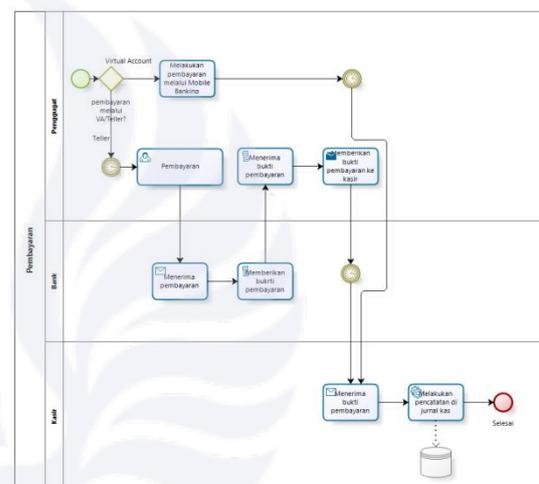
- Penggugat mengantri untuk melakukan pembayaran (waktu: 5 menit).
- Penggugat melakukan pembayaran melalui bank yang disediakan oleh pengadilan agama (waktu: 5 menit).
- Penggugat yang mengalami buta huruf mengantri untuk dibantu pembuatan gugatan (waktu: 5 menit).
- Bank menerima pembayaran (waktu: 5 menit).
- Bank memberikan bukti pembayaran (waktu: 1 menit).
- Penggugat menerima bukti pembayaran (waktu: 1 menit).
- Penggugat memberikan bukti pembayaran ke kasir (waktu: 2 menit).
- Penggugat mengantri untuk menyerahkan bukti pembayaran ke kasir (waktu: 5 menit).
- Kasir menerima bukti pembayaran (waktu: 1 menit).
- Kasir melakukan pencatatan di jurnal kas (waktu: 5 menit).

Proses bisnis telah dimodelkan dan di simulasikan pada aplikasi *Bizagi*. Waktu yang didapatkan dari tiap aktivitasnya adalah hasil observasi. Simulasi yang dihasilkan dari proses bisnis pendaftaran saat ini memerlukan durasi minimal 30 m, durasi maksimal 30 m, rata-rata waktu 30 m, dan total waktu 6 j 40 m.

J. Proses Bisnis Pembayaran Usulan

Setelah memodelkan proses bisnis saat ini, tahap berikutnya adalah memodelkan proses bisnis usulan. Model dari proses bisnis pembayaran usulan sebagai berikut. Urutan terjadinya proses informasi adalah:

- Penggugat melakukan pembayaran melalui virtual account (waktu: 2 menit).
- Penggugat melakukan pembayaran melalui teller mengantri untuk pembayaran (waktu: 5 menit).
- Bank menerima pembayaran (waktu: 5 menit).
- Bank memberikan bukti pembayaran (waktu: 1 menit).
- Penggugat menerima bukti pembayaran (waktu: 1 menit).
- Penggugat memberikan bukti pembayaran ke kasir (waktu: 1 menit).
- Penggugat mengantri di kasir (waktu: 5 menit).
- Kasir menerima bukti pembayaran (waktu: 1 menit).
- Kasir melakukan pencatatan di jurnal kas (waktu: 5 menit).



Gbr 6 Proses Pembayaran Usulan

K. Hasil Perbandingan Simulasi Proses Bisnis Informasi Saat Ini dan Usulan

TABEL III
 HASIL PERBANDINGAN WAKTU

Waktu	Proses Bisnis Saat Ini	Proses Bisnis Usulan
Min. Time	30 Menit	13 Menit
Max. Time	30 Menit	30 Menit
Avg. Time	30 Menit	18 Menit 57 Detik
Total Time	6 Jam 40 Menit	4 Jam 4 Menit

Tabel diatas menunjukkan perbandingan waktu yang didapatkan dari hasil simulasi proses bisnis informasi saat ini dan usulan. Waktu proses bisnis informasi mengalami penurunan pada waktu minimal 17 menit, rata-rata waktu 11 menit 3 detik, total waktu 2 jam 36 menit. Penurunan

tersebut menunjukkan usuan yang diberikan dapat membantu proses bisnis menjadi lebih efektif.

IV. KESIMPULAN

Terdapat tiga proses bisnis yang dilakukan koreksi yakni proses bisnis informasi, proses bisnis pendaftaran, proses bisnis pembayaran. Simulasi digunakan untuk menentukan berapa banyak waktu yang harus dihabiskan untuk informasi operasional bisnis. menggunakan aplikasi *Bizagi* adalah 4 jam 20 menit, pada proses bisnis pendaftaran 1 jam 10 menit, pembayaran 4 jam 4 menit. Sedangkan pada proses bisnis yang berjalan saat ini untuk proses bisnis informasi 4 jam 30 menit, proses bisnis pendaftaran 6 jam 46 menit, proses bisnis pembayaran 6 jam 40 menit. Pihak Pengadilan Agama Surabaya dapat mempertimbangkan mengenai hal ini yang dapat menyelesaikan proses bisnis dengan waktu yang cepat dan efektif.

Permasalahan yang terdapat pada proses bisnis Pengadilan Agama Surabaya yaitu mulai dari informasi pos bantuan hukum dan tempat informasi dibedakan yang menjadikan penggugat mengantri dua kali pada meja informasi dan pos bantuan hukum. Pada proses bisnis pendaftaran pengisian data masih manual, dengan ini perlu waktu untuk admin menginputkan data ke *database* dan penggugat diharuskan mengantri untuk mengumpulkan berkas. Pada proses bisnis pembayaran tidak menambahkan opsi *mobile banking* dengan ini penggugat yang memiliki *mobile banking* diharuskan melakukan pembayaran melalui teller. Kiranya permasalahan tersebut dapat menjadi pertimbangan Pengadilan Agama Surabaya untuk melakukan program seperti ini kedepannya. Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan diatas maka didapatkan beberapa saran yang dapat diterapkan oleh studi kasus untuk membantu memperbaiki permasalahan yang sedang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini sebaiknya dilakukan pada waktu yang sesuai saat proses berlangsung untuk mendapatkan hasil data perhitungan yang akurat dan sesuai yang diharapkan dan akan menghasilkan perbandingan yang signifikan antara proses bisnis saat ini dan usulan.
2. Pada penelitain ini dapat menambahkan metode lain yang nantinya mendapatkan hasil yang lebih bervariasi untuk membandingkan hasil dan menemukan untuk membanfingkan hasil dan menemukan solusi yang efektif.

REFERENSI

- [1] Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Praktik Edisi Revisi*. Jakarta: PT.Rineka Cipta

- [2] Asmoro, E. T., Brojas, M. R., & Rere, L. R. (2020). *Pemodelan Proses Bisnis Studi Kasus Magister Teknologi Informasi Kampus Xyz Menggunakan Business Process Model And Notation (BPMN)*. *Prosiding SeNTIK*, 4(1), 203-208.
- [3] Bizagi Corporation, t.thn. *Overview : About Bizagi Modeler*. https://help.bizagi.com/process-modeler/en/index.html?running_your_workflow. diakses pada 02 Juni 2002 pukul 09.15
- [4] Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.
- [5] 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.
- [6] K. Yin, Robert. (2013). *Studi Kasus Desain dan Metode*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- [7] M Idris Ramulyo, *Beberapa Masalah tentang Hukum Acara Perdata Peradilan Agama*, Ind Hill Co, Jakarta, 1999, hlm.12
- [8] Rekik, M., Boukadi, K., & Ben-Abdallah, H. (2015). *Towards outsource-ability enabled BPMN*. *ICSOFT-EA 2015 - 10th International Conference on Software Engineering and Applications, Proceedings; Part of 10th International Joint Conference on Software Technologies, ICSOFT 2015*, 5–14. <https://doi.org/10.5220/0005513500050014>
- [9] Roihan A Rasyid, *Hukum Acara Peradilan Agama*, PT Raja Grafindo, Jakarta, 2000, hlm.5
- [10] Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Eidos.
- [11] Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- [12] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kulaitatif*. Bandung. ALFABETA.

- [13] Sanapian, Faisol. (1999). Penelitian Kualitatif Dasar-Dasar Aplikasi. Malang: IKIP.
- [14] Sunoto, A. (2020). Evaluasi Proses Bisnis Akademik STIKOM Dinamika Bangsa Melalui Pendekatan Business Process Improvement. 14(2), 94–110.
- [15] Wahono, R. S. (2016, Maret). *Business Process Model and Notation*. Retrieved September 19, 2016, from RomiSatria.net:<http://romisatriawahono.net/bpmn/>
- [16] Weske, Mathias. 2007. *Business Process Management: Concepts, Languages, Architectures*. Springer. Berlin
- [17] Yohana, N. D. dan F. Marisa. 2018. Perancangan Proses Bisnis Sistem Human Resource management (HRM) untuk Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Informatika Merdeka Pasuruan*. Vol 3(2): 23-32.

