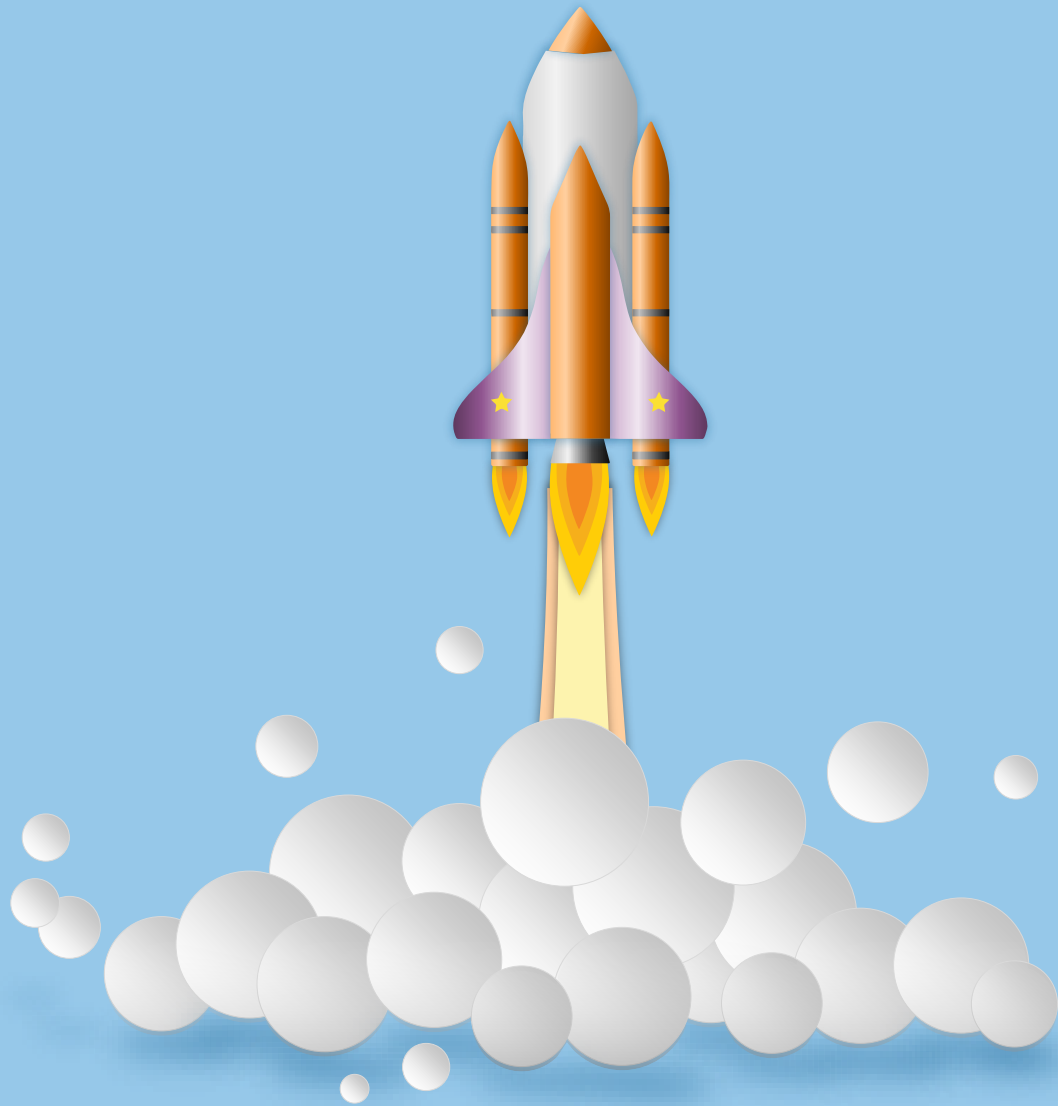




Definisi dan Klasifikasi Proses Bisnis

Analisis Proses Bisnis

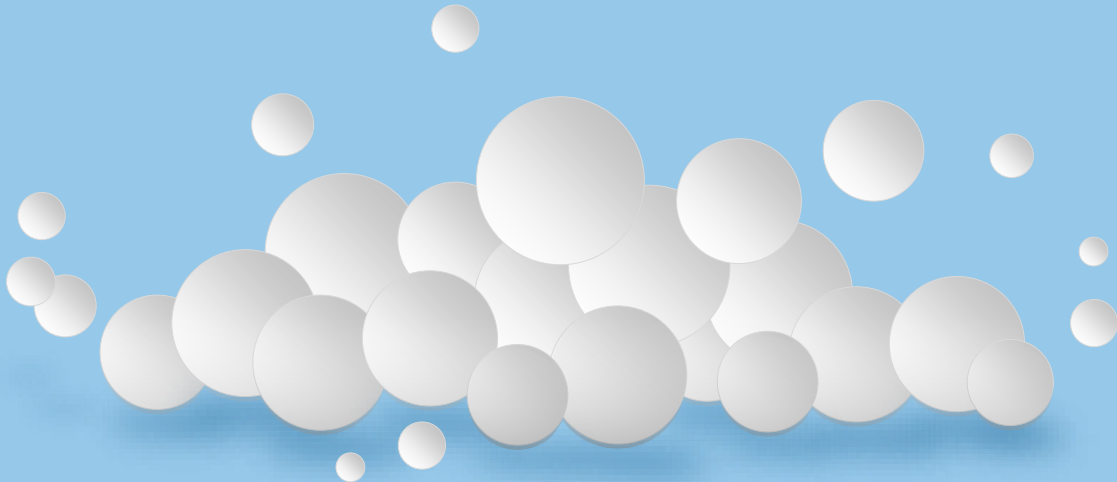
Anindo Saka Fitri



**Apa
permasalahan
yang mungkin
timbul dari
organisasi
berdasarkan
departemen...?**



Begitu pekerja ditempatkan di dalam “kotak” struktur organisasi seperti yang ditunjukkan pada gambar, maka ia seringkali menganggap bahwa “kotak” tersebut merupakan batasan dimana ia harus berada!

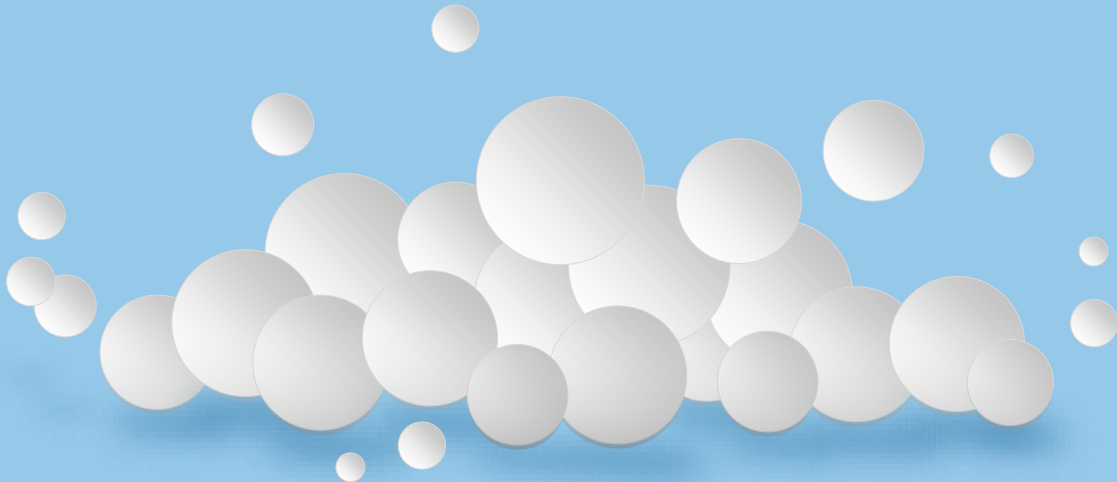


Masalahnya...



- Komunikasi keluar “kotak” sangat terbatas
- Anggota departemen hanya melakukan tugas yang menjadi tanggung jawab departemennya
- Setiap departemen berusaha **memaksimalkan pengaruh dan otoritasnya** sementara pada saat yang bersamaan **mengoptimalkan kinerjanya**

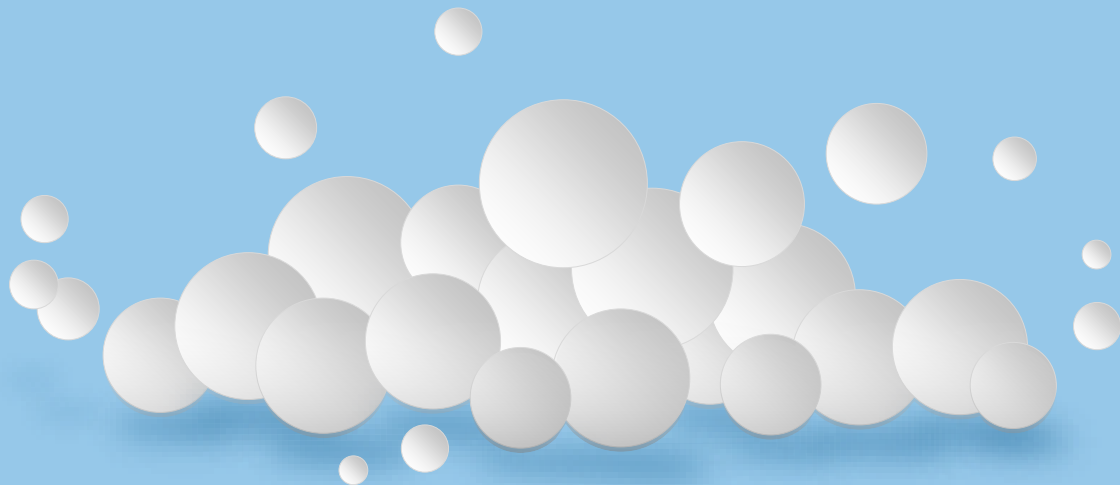
Apa yang akan terjadi?





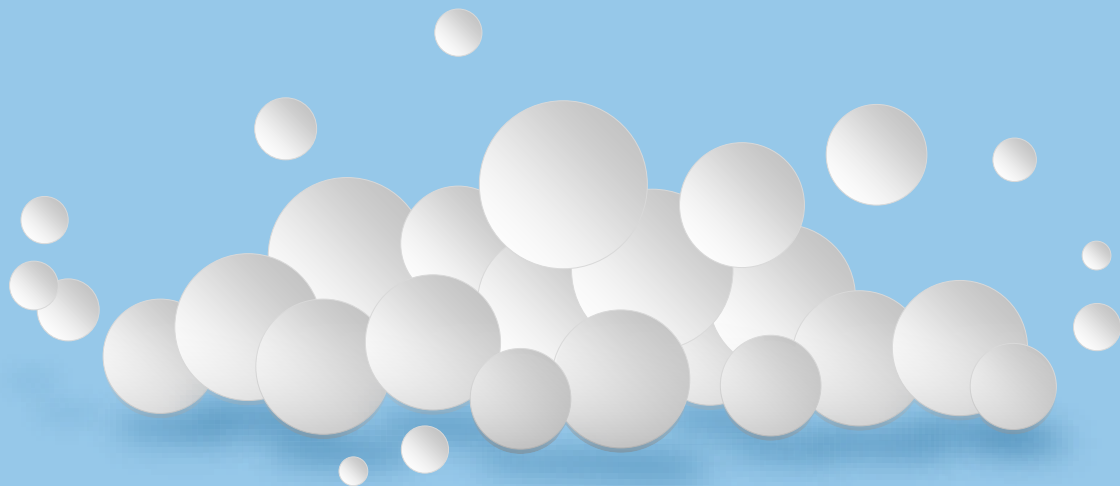
Fenomena ini dikenal dengan
Functional Silos

Lalu bagaimana sebaiknya fokus
dari perusahaan?

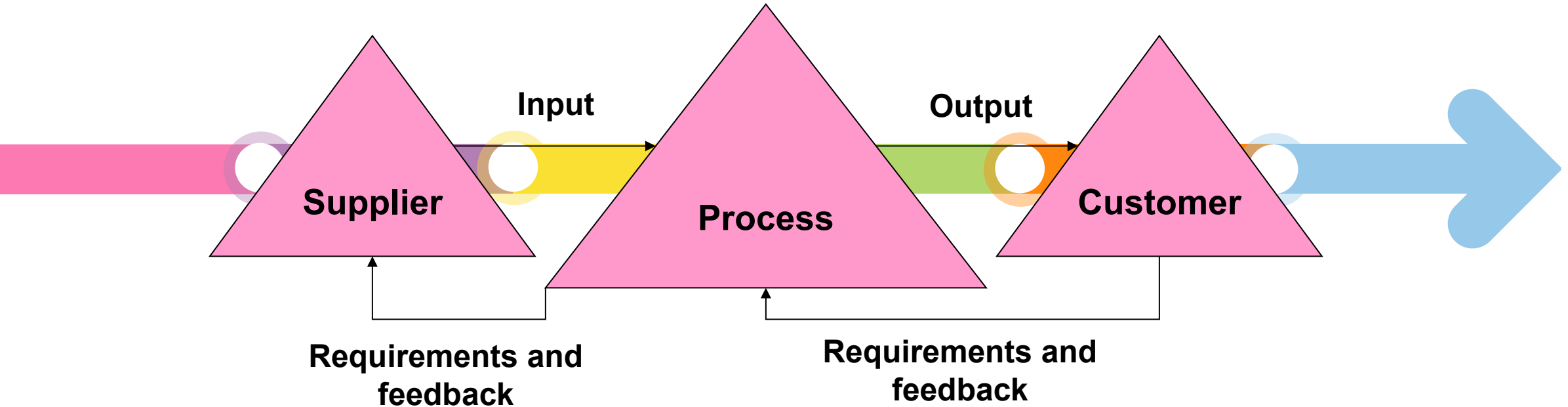




Saat ini telah terjadi perubahan dari memandang sebuah perusahaan sebagai **beberapa departemen** menjadi fokus pada **proses bisnis** yang dilakukan.



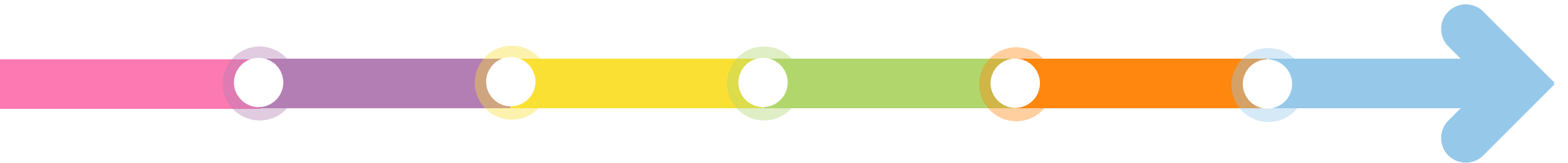
Dari Departemen ke Proses Bisnis



Beberapa isu yang mendukung hal ini:

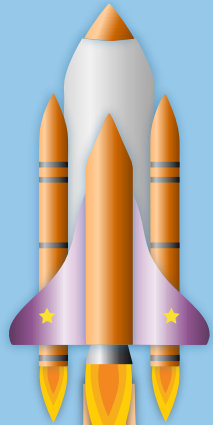
- Setiap proses memiliki pelanggan, fokus pada proses berarti lebih fokus pada pelanggan!
- Pembentukan nilai yang terkait dengan produk akhir terjadi pada proses horizontal
- Dengan menentukan batasan proses, pelanggan dan pemasok dari proses, maka kebutuhan dan komunikasi yang lebih jelas dapat tercapai

Isu lain yang mendorong orientasi pada proses



- Dengan mengelola keseluruhan proses yang melalui banyak departemen maka **resiko dari optimasi yang tidak maksimal** akan lebih rendah dibandingkan dengan mengelola masing-masing departemen
- Dengan menunjuk **process owners** yang bertanggung jawab untuk proses, fragmentasi tanggung jawab yang umum ditemui dalam organisasi fungsional dapat dihindari
- Mengelola proses memberikan pondasi yang lebih baik untuk **mengelola waktu dan sumber daya**

Kuis



01

Apa yang anda ketahui tentang proses dalam suatu organisasi/perusahaan? (studi kasus)

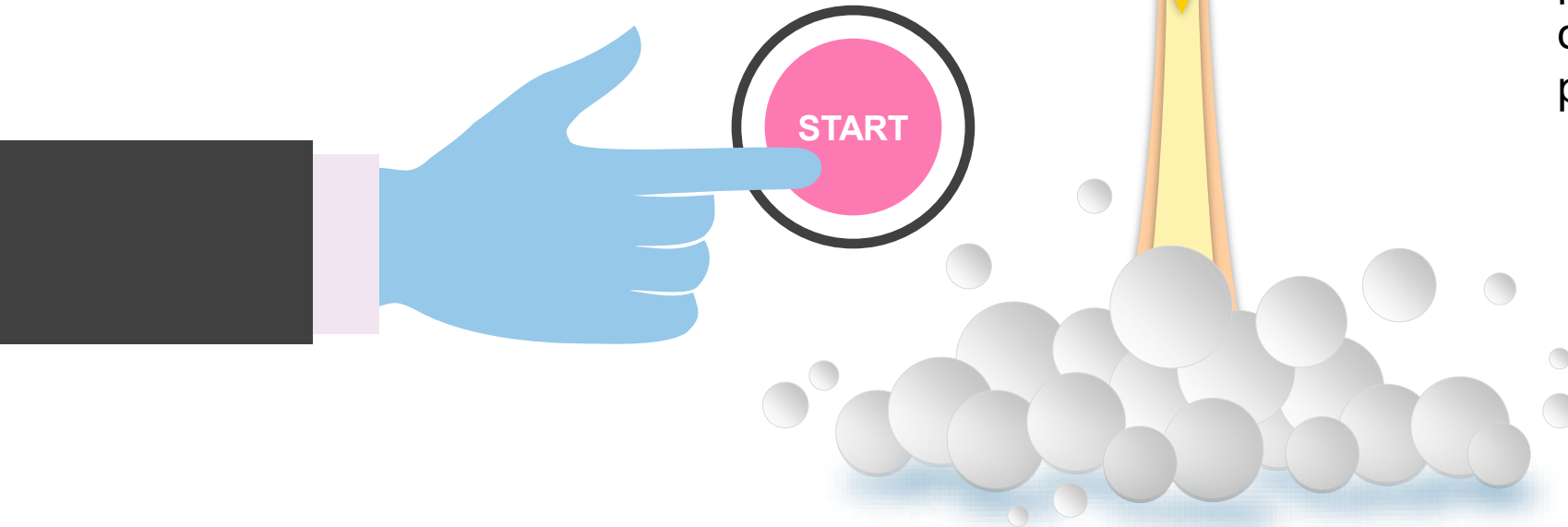
02

Cari tahu studi kasus organisasi/perusahaan berorientasi proses atau organisasi/perusahaan berorientasi unit/departemen!



Definisi Proses Bisnis

Proses: sebuah rangkaian logis transaksi terkait yang mengubah input menjadi hasil atau output



Proses bisnis adalah:

Sebuah rantai aktivitas berulang yang berhubungan secara logis yang menggunakan sumber daya perusahaan untuk mengolah sebuah obyek (fisik atau mental) dengan tujuan untuk mencapai produk atau hasil yang terukur dan telah ditentukan untuk pelanggan internal atau eksternal

Klasifikasi Proses Bisnis

Terdapat berbagai cara mengklasifikasikan proses bisnis. Salah satu cara adalah TOPP (Transition to Organic Partnership Program), yang mengelompokkan proses bisnis menjadi:



01

Proses Utama (Primary processes): proses-proses yang menghasilkan nilai dalam perusahaan mulai dari penerimaan material dari supplier sampai aktivitas di pihak pelanggan



02

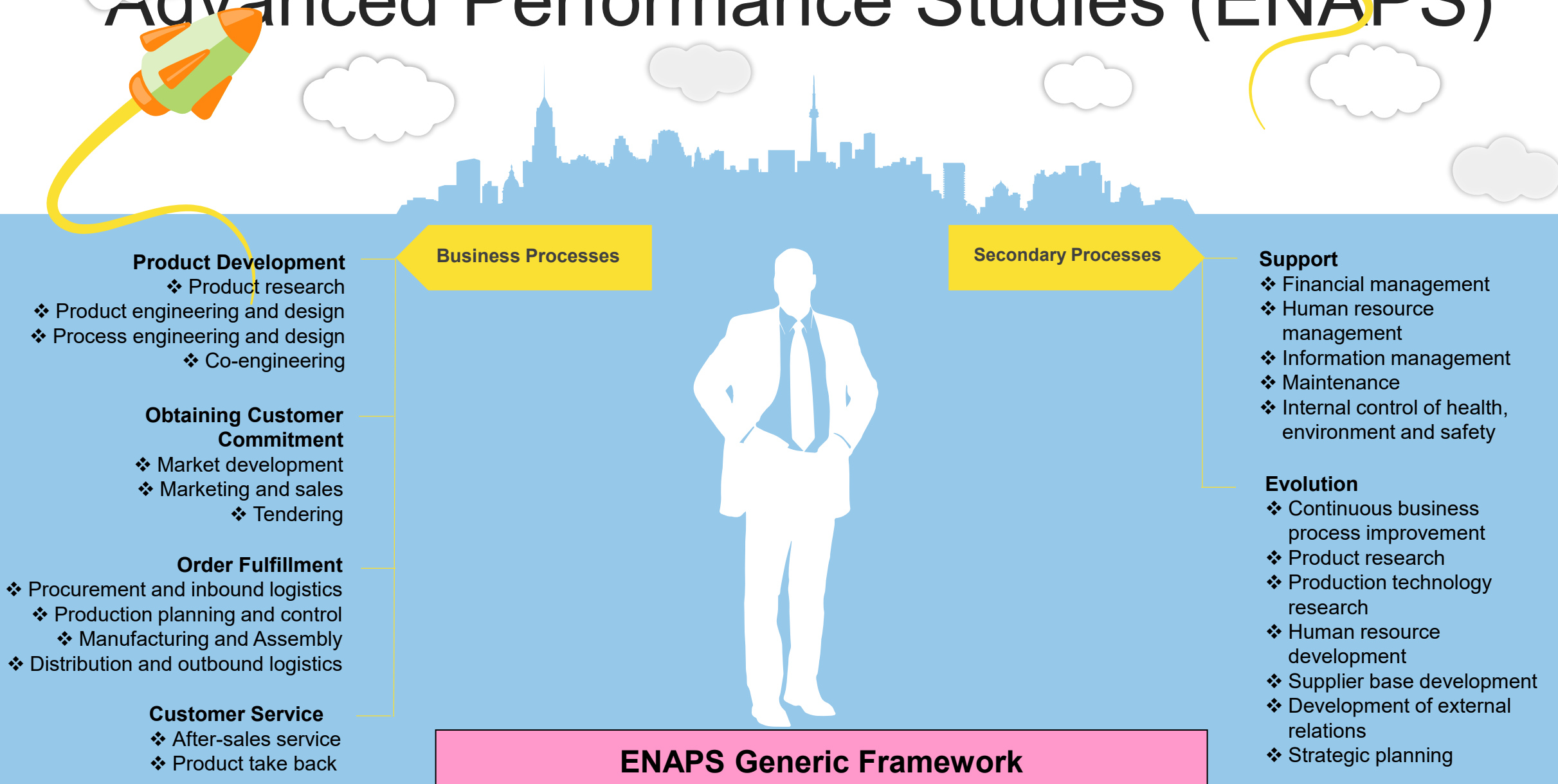
Proses Pendukung (Support processes): proses-proses yang tidak langsung menghasilkan nilai tetapi diperlukan untuk mendukung proses utama. Meliputi aktivitas seperti finansial dan manajemen personalia



03

Proses Pengembangan (Development processes): proses-proses untuk meningkatkan kinerja rantai nilai dengan proses utama dan pendukung. Misalnya: pengembangan produk dan supplier.

Proses Bisnis menurut European Network for Advanced Performance Studies (ENAPS)



Pentingnya Peningkatan Kinerja

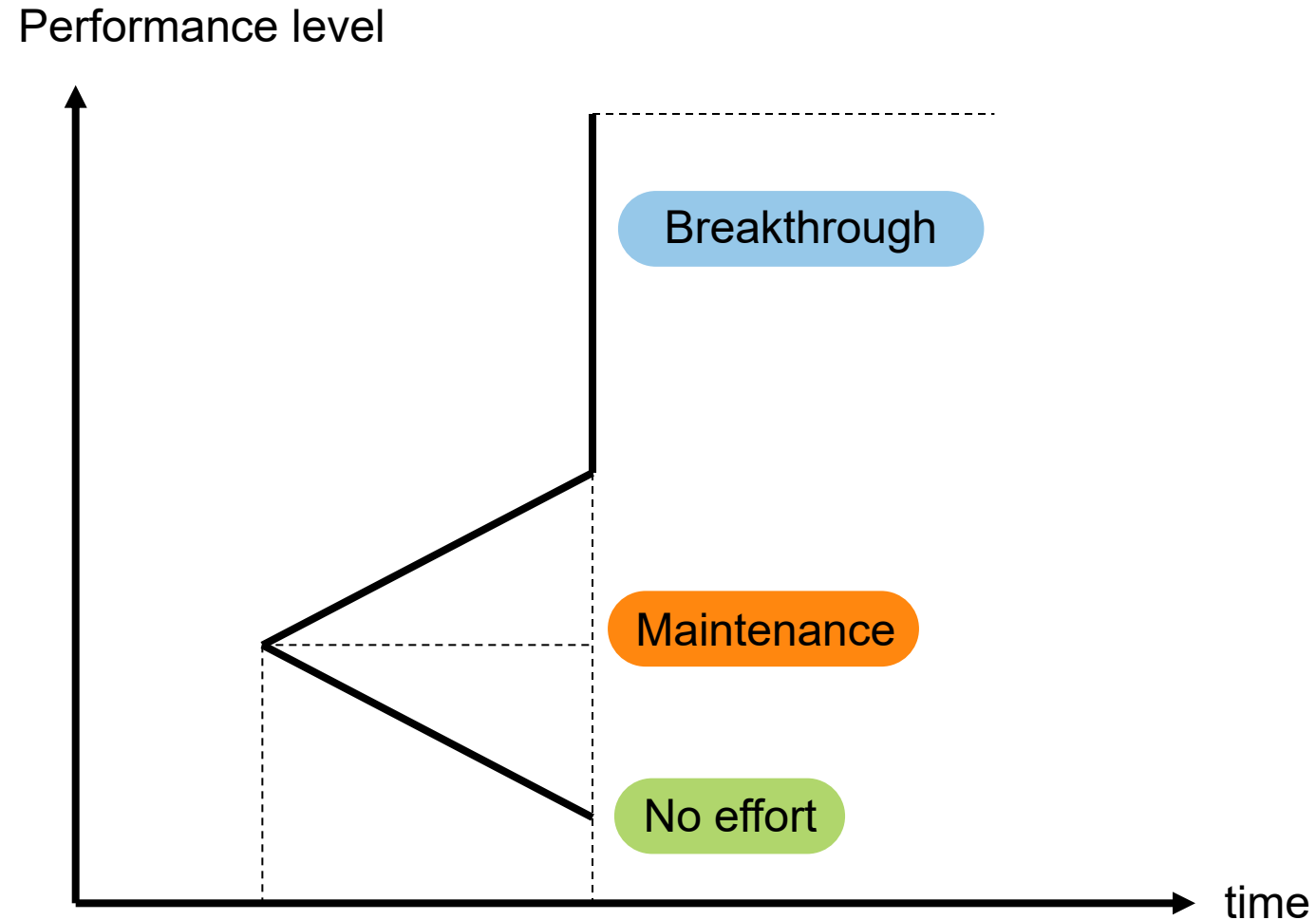


Mengapa perlu peningkatan kinerja?

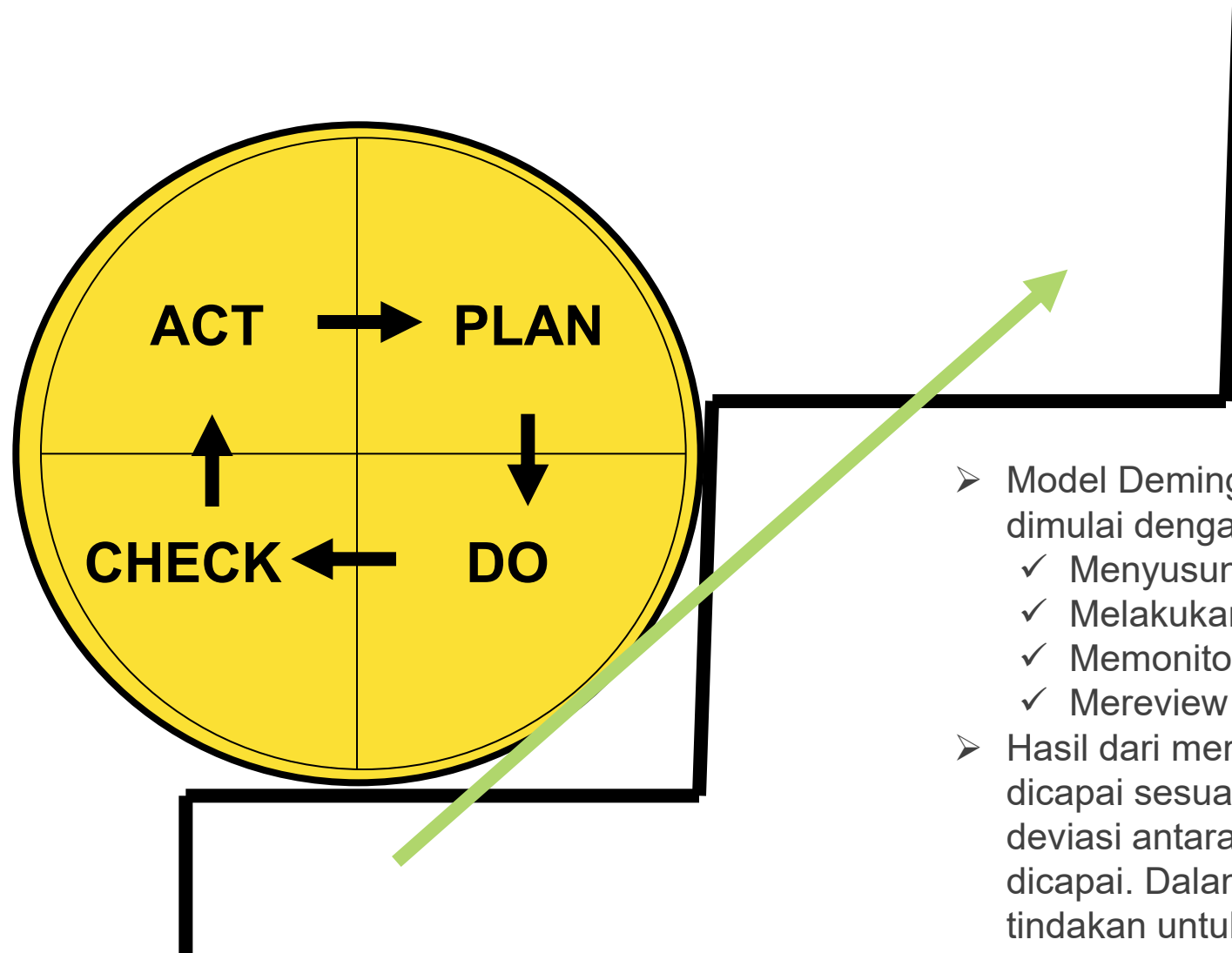
- Banyak isu baik eksternal maupun internal yang menyebabkan perlunya dilakukan improvement.
 - ✓ Performance level pada semua proses mempunyai tendensi menurun, diperlukan perawatan (maintenance) untuk mengembalikan pada kondisi standar.
 - ✓ Jika perusahaan tidak melakukan peningkatan (improvement), akan mengalami kekalahan persaingan dengan para kompetitor.
 - ✓ Konsumen semakin banyak harapan yang ditujukan pada perusahaan. Perusahaan perlu memanjakan konsumen sehingga memberikan pelayanan yang melebihi harapan. Untuk itu perusahaan harus melakukan terobosan (breakthrough)
- Perusahaan pada umumnya melakukan continuous improvement dalam menjaga performance level, dan kadang-kadang melakukan breakthrough



Tanpa usaha pemeliharaan dan perbaikan, kinerja perusahaan akan menurun

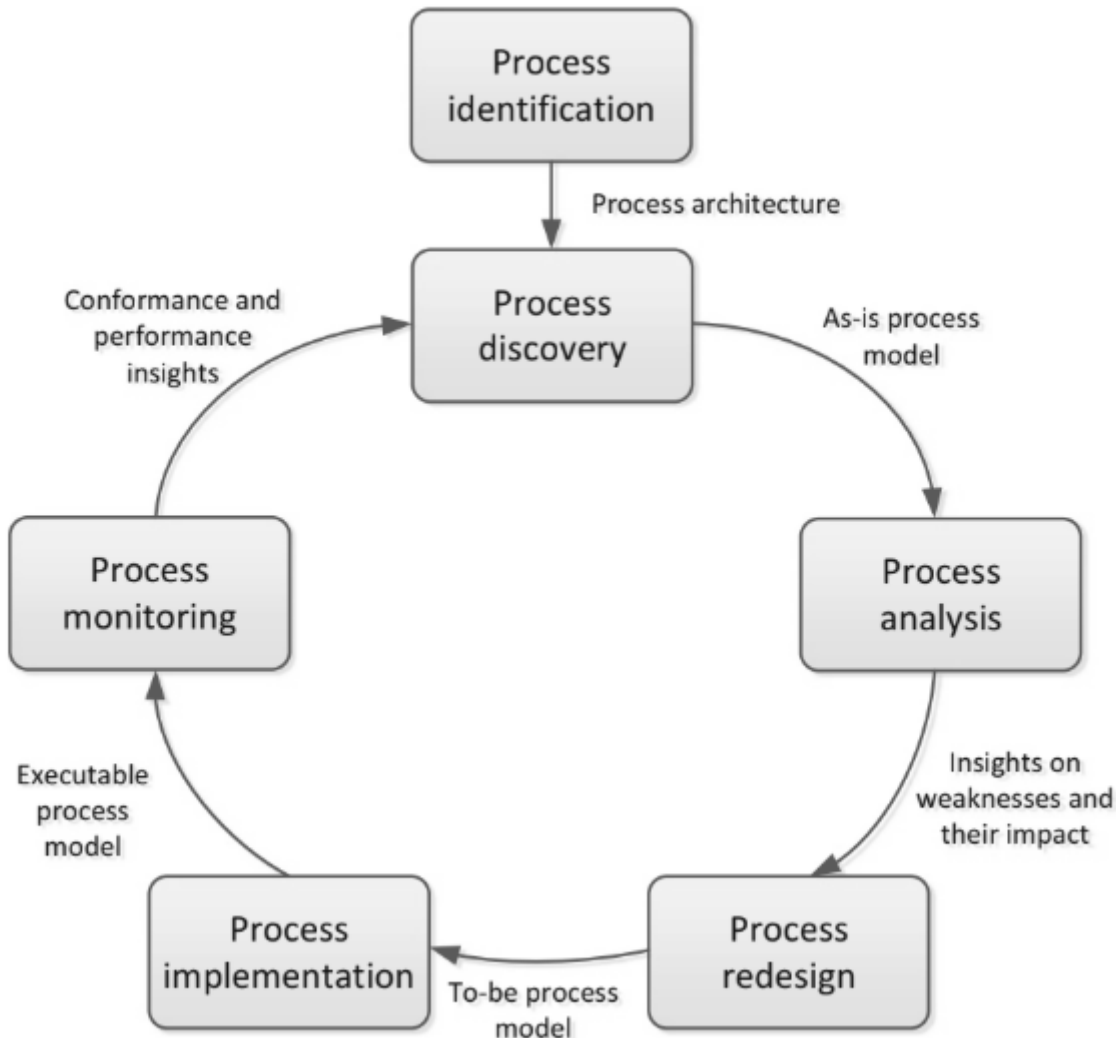


Model Peningkatan Kinerja Deming (1986)



- Model Deming menjelaskan proses manajemen kinerja dimulai dengan menyusun :
 - ✓ Menyusun Rencana
 - ✓ Melakukan tindakan pelaksanaan
 - ✓ Memonitor jalan dan hasil pelaksanaan
 - ✓ Mereview atau peninjauan
- Hasil dari mereview dapat menyimpulkan kemajuan telah dicapai sesuai dengan rencana. Namun, dapat terjadi deviasi antara rencana dengan kemajuan yang telah dicapai. Dalam keadaan seperti itu perlu dilakukan tindakan untuk memperbaiki kinerja agar tujuan yang direncanakan dapat tercapai.

Model BPMN



BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM) LIFECYCLE

BPM adalah siklus berkelanjutan yang terdiri dari enam fase utama:

1. Identifikasi Proses

Menentukan masalah bisnis, mengidentifikasi dan memetakan proses yang relevan, serta menyusun *arsitektur proses* sebagai gambaran hubungan antarproses.

2. Penemuan Proses (As-Is Modeling)

Mendokumentasikan kondisi proses saat ini dalam bentuk model proses *as-is*.

3. Analisis Proses

Mengidentifikasi, mendokumentasikan, dan mengukur permasalahan pada proses menggunakan indikator kinerja. Masalah diprioritaskan berdasarkan dampak dan usaha perbaikannya.

4. Perancangan Ulang Proses (Process Redesign)

Merancang perbaikan untuk mengatasi masalah dan mencapai target kinerja. Menghasilkan model proses baru (*to-be process*).

5. Implementasi Proses

Menerapkan perubahan dari *as-is* ke *to-be*, mencakup:

- Manajemen perubahan organisasi
- Otomatisasi sistem/teknologi pendukung

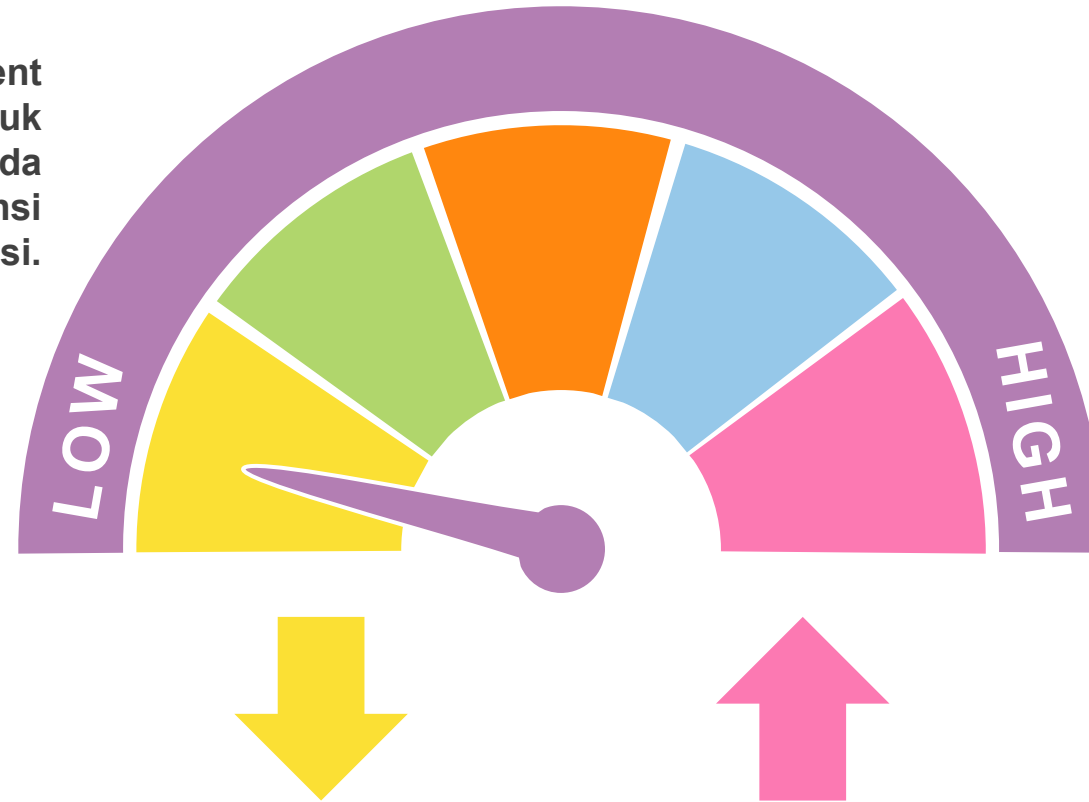
6. Monitoring Proses

Memantau kinerja proses melalui pengumpulan dan analisis data, mengidentifikasi hambatan atau penyimpangan, serta melakukan perbaikan berkelanjutan.

 BPM bersifat siklus dan terus berulang untuk peningkatan berkelanjutan.

Mengorganisasikan Perbaikan

Top management bertanggung jawab untuk high level evaluation pada tingkat performansi organisasi.



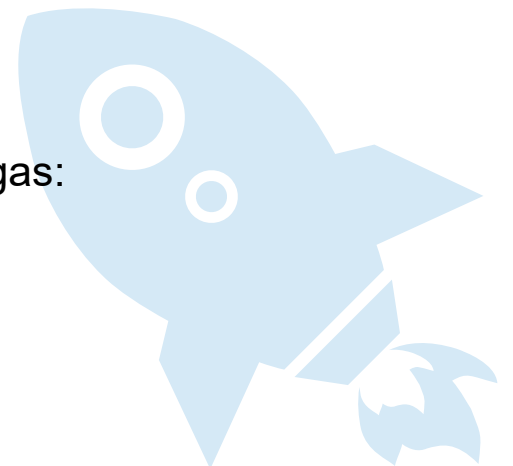
Top management menentukan assessment tool dan memberikan inisiatif awal pengukuran performansi.



Tim Perbaikan Kinerja

Pada proyek perbaikan yang spesifik bisa dilakukan oleh sebuah tim. Tim tersebut memiliki tugas:

- Sebagai team leader
- Pemegang otoritas dari manajemen perusahaan dalam hal pengukuran performansi
- Memperhatikan kepentingan konsumen internal dan eksternal
- Memperhatikan supplier internal dan eksternal
- Merekomendasikan kebutuhan external assistance and expert



Melakukan Peningkatan Kinerja





THANK YOU

See you next week!