

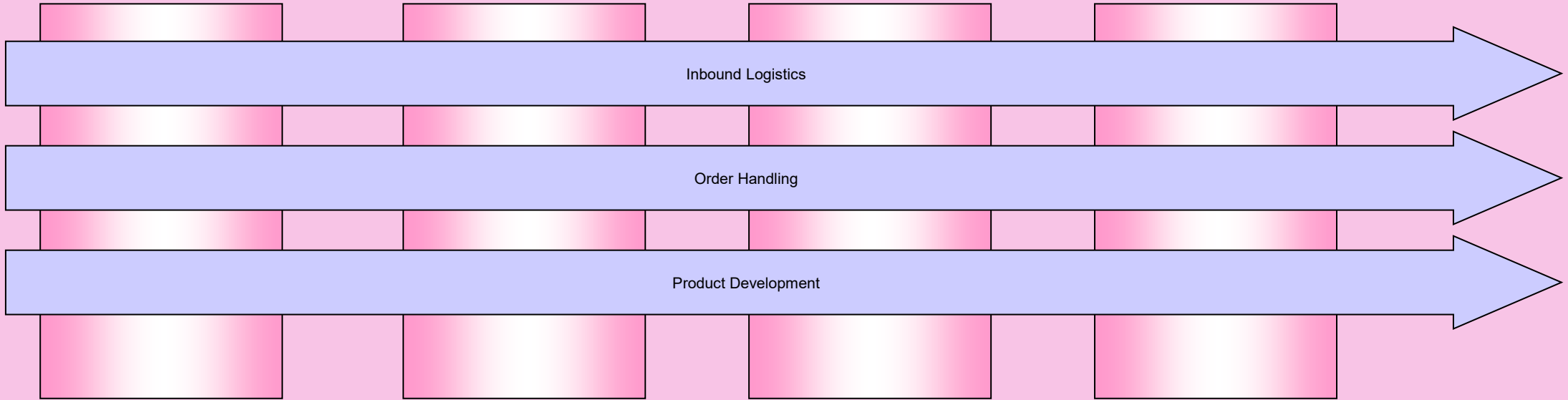
Purchasing Department

Manufacturing Department

Engineering Department

Finance Department

Process



Dokumentasi Proses

Analisis Proses Bisnis

Anindo Saka Fitri

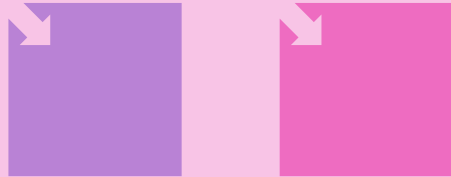


Outline

- Dokumentasi proses
- Identifikasi proses bisnis
 - Relationship mapping
 - Flowchart
- Cross-functional flowchart
- Several-leveled flowchart
- Paper-and-pencil or PC?
 - Process Ownership



Dokumentasi Proses



Aturan awal dalam meningkatkan sesuatu adalah: mengetahui kondisi saat ini



Tanpa mengetahui bagaimana kondisi proses saat ini, maka sulit untuk mengetahui inisiatif peningkatan apa yang dapat dilakukan dan apakah akan berhasil



Dokumentasi proses adalah proses pertama dalam aktivitas peningkatan

Process
Documentation

Performance
Measurement

Self assessment
& Performance
Evaluation

Improvement
Planning

Improvement

Kapan dokumentasi proses dilakukan

Dokumentasi proses pada dasarnya dapat dilakukan pada dua saat yang berbeda:

1. Dokumentasi satu per satu terkait dengan proyek yang melibatkan proses tertentu
2. Dokumentasi keseluruhan di awal yang bersifat umum



Dokumentasi Proses Satu per Satu

- Proses baru didokumentasikan jika sebuah proyek atau aktivitas lain dimulai untuk meningkatkan proses tersebut
- Dokumentasi proses menjadi langkah pertama yang berfungsi sebagai:
 - Pemahaman bersama dalam tim peningkatan tentang isi dari proses: aktivitas, hasil dan siapa yang melakukan setiap langkah
 - Cakupan proses didefinisikan termasuk batasan terhadap proses yang berdampingan
 - Pendefinisian problem yang lebih spesifik di dalam proses tersebut
- Pendekatan ini sesuai untuk:
 - Perusahaan yang kekurangan sumber daya
 - Perusahaan yang proses bisnisnya berubah dengan cepat



Dokumentasi Proses Keseluruhan di Awal

- Dilakukan dengan melihat keseluruhan perusahaan dan dokumentasi seluruh atau sebagian besar proses bisnis
- Keuntungan pendekatan ini adalah:
 - Dengan melibatkan seluruh karyawan dalam pekerjaan ini, terbentuk perilaku positif dan motivasi peningkatan
 - Top management akan mempunyai gambaran umum tentang organisasi dan kebutuhan peningkatan tertentu
 - Masukan dari proses dokumentasi seringkali dapat menunjukkan elemen proses tertentu yang dapat ditingkatkan



Mana yang sebaiknya digunakan?



- ❑ Jika sumber daya memungkinkan maka pendekatan cara kedua lebih berguna
- ❑ Banyak perusahaan telah memiliki kerangka yang baik untuk proses dokumentasi dalam bentuk prosedur yang dikembangkan untuk sertifikasi ISO 9000
- ❑ Namun perlu diingat bahwa prosedur dan proses dari kualitas seringkali menunjukkan situasi ideal bukan yang sesungguhnya
- ❑ Tujuan haruslah mendokumentasikan proses seperti yang dilakukan saat ini (as is), bukan bagaimana seharusnya dilakukan (to be)

Identifikasi Proses Bisnis

Dua cara untuk mengidentifikasi proses bisnis:

01 Membuat daftar seluruh proses bisnis yang ada di perusahaan -> berdasarkan sertifikasi ISO-9000

02 Memetakan urutan elemen berikut:

- ❑ Strategi organisasi, yang ditentukan dan dibentuk oleh
- ❑ Stakeholder (organisasi, institusi, atau orang yang dipengaruhi oleh atau dengan kepentingan tertentu terhadap organisasi dan proses bisnisnya) yang memiliki
- ❑ Ekspektasi terhadap produk/servis yang diberikan organisasi melalui
- ❑ Proses bisnis yang membuat, mendukung dan memungkinkan produksi produk/servis ini



Dokumentasi Proses

Tahapan dalam mendokumentasikan proses:



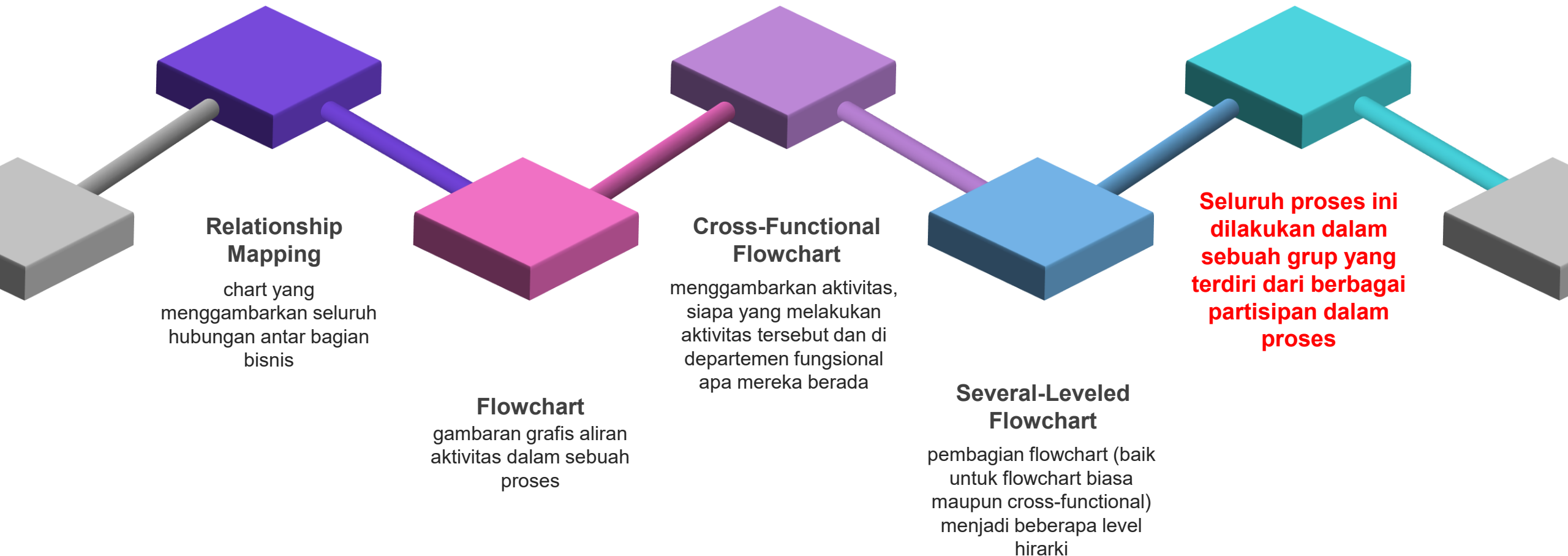
01 Definisikan dan deskripsikan proses secara kualitatif, tepatnya menggunakan relationship mapping. Sehingga menjawab pertanyaan berikut:

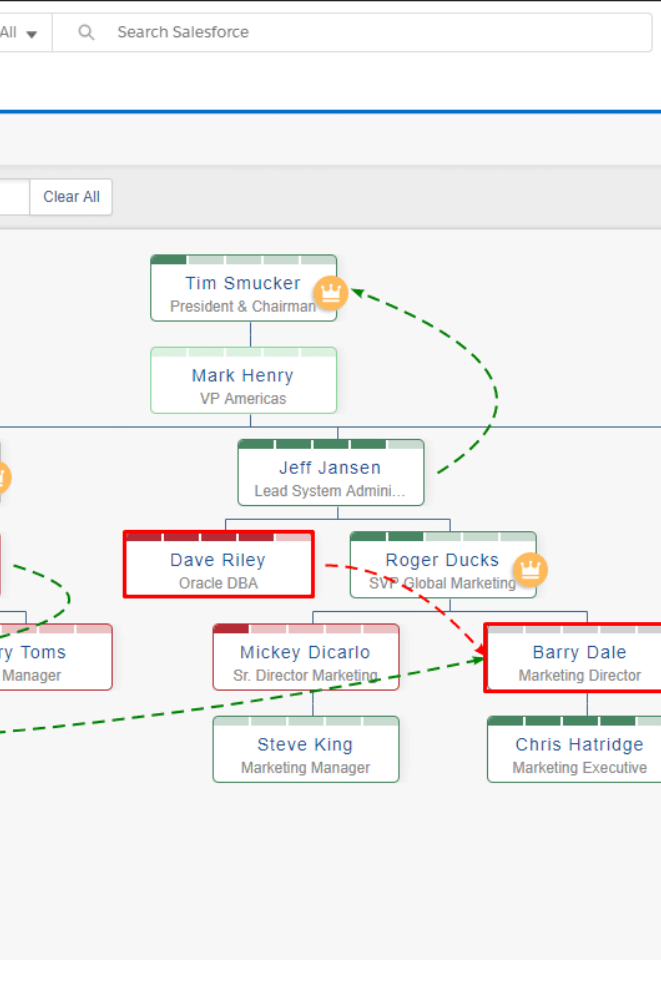
- Siapakah konsumen dan output dari proses?
- Siapakan supplier dan input dari proses?
- Bagaimana aktivitas aliran internal proses?

02 Konstruksikan flowchart

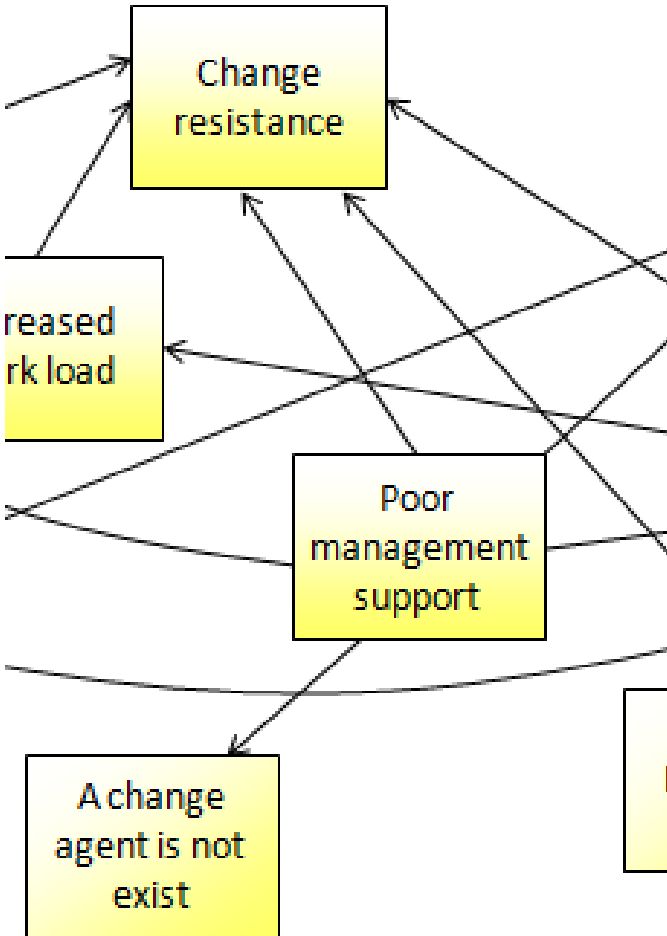


Teknik Pembuatan Dokumentasi Proses





Relationship map tidak memperhitungkan aktivitas dan urutannya

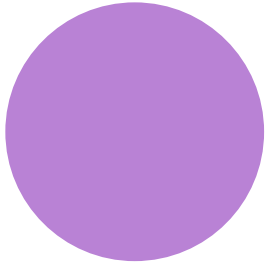


Memberikan gambaran umum mengenai siapa yang terlibat dalam proses dan hubungan antar satu pihak dengan yang lain

Relationship Mapping

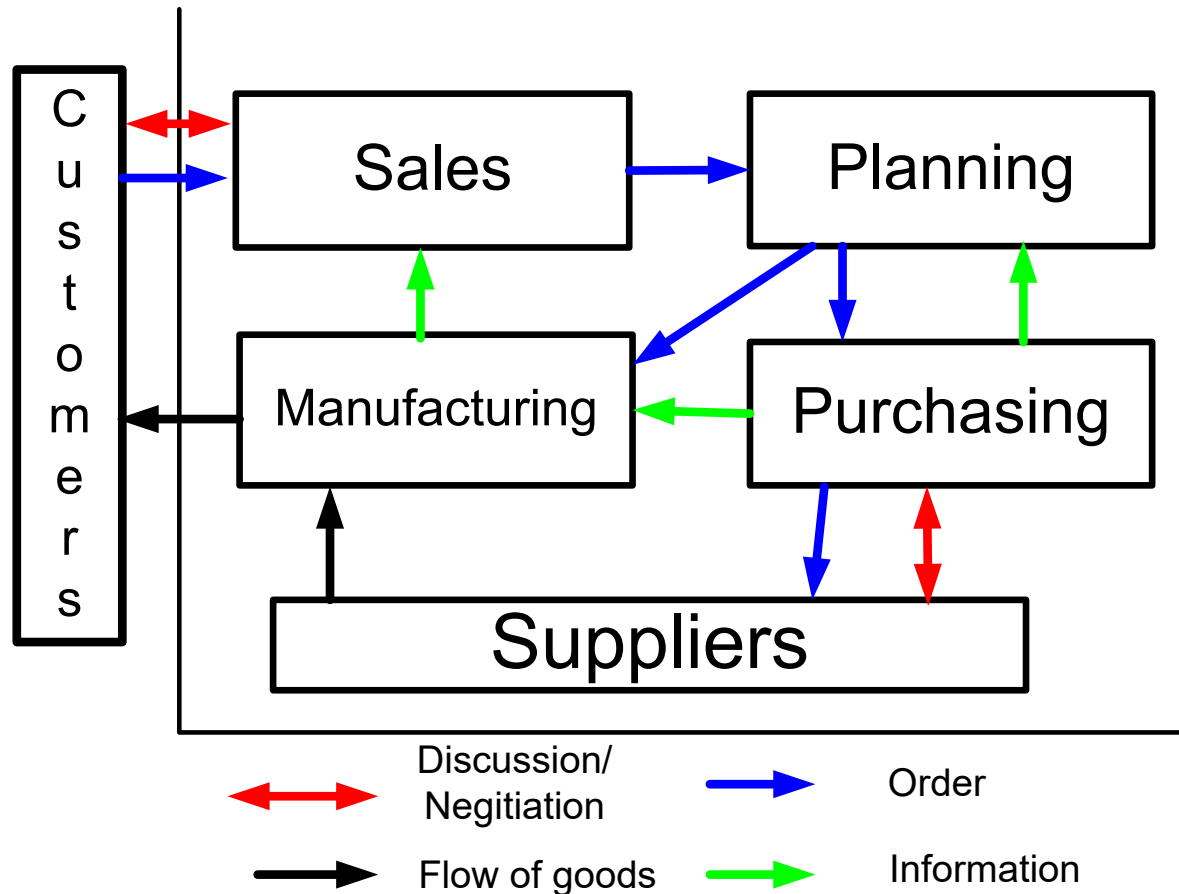
Relationship map dibuat dengan:

- ❖ Menggambarkan berbagai unit, departemen atau individual yang terlibat dalam atau mempengaruhi proses
- ❖ Setiap hubungan antar bagian dianalisis untuk menentukan tipe hubungan (diwakili dengan panah yang berbeda)
- ❖ Elemen yang tidak mempunyai hubungan dengan elemen lainnya dihapus dari map
- ❖ Map digambar ulang



Relationship Mapping

Contoh relationship mapping untuk proses sampel



Contoh Kasus Relationship Mapping



Sebuah perusahaan internasional terdiri dari sebuah pusat manufaktur yang melayani permintaan seluruh Eropa dan dealer lokal yang terdapat di beberapa negara.

Masing-masing dealer memiliki persediaan barang jadi untuk melayani kebutuhan konsumen. Ada indikasi bahwa proses supply yang meliputi komunikasi kebutuhan dari dealer lokal dan distribusi barang ke dealer lokal belum berjalan dengan baik. Manajemen perusahaan memulai proyek untuk meningkatkan aliran material dan informasi yang dimulai dari perusahaan induk. Langkah pertama adalah mengumpulkan informasi dari pihak-pihak yang terlibat mengenai transaksi yang melibatkan mereka.

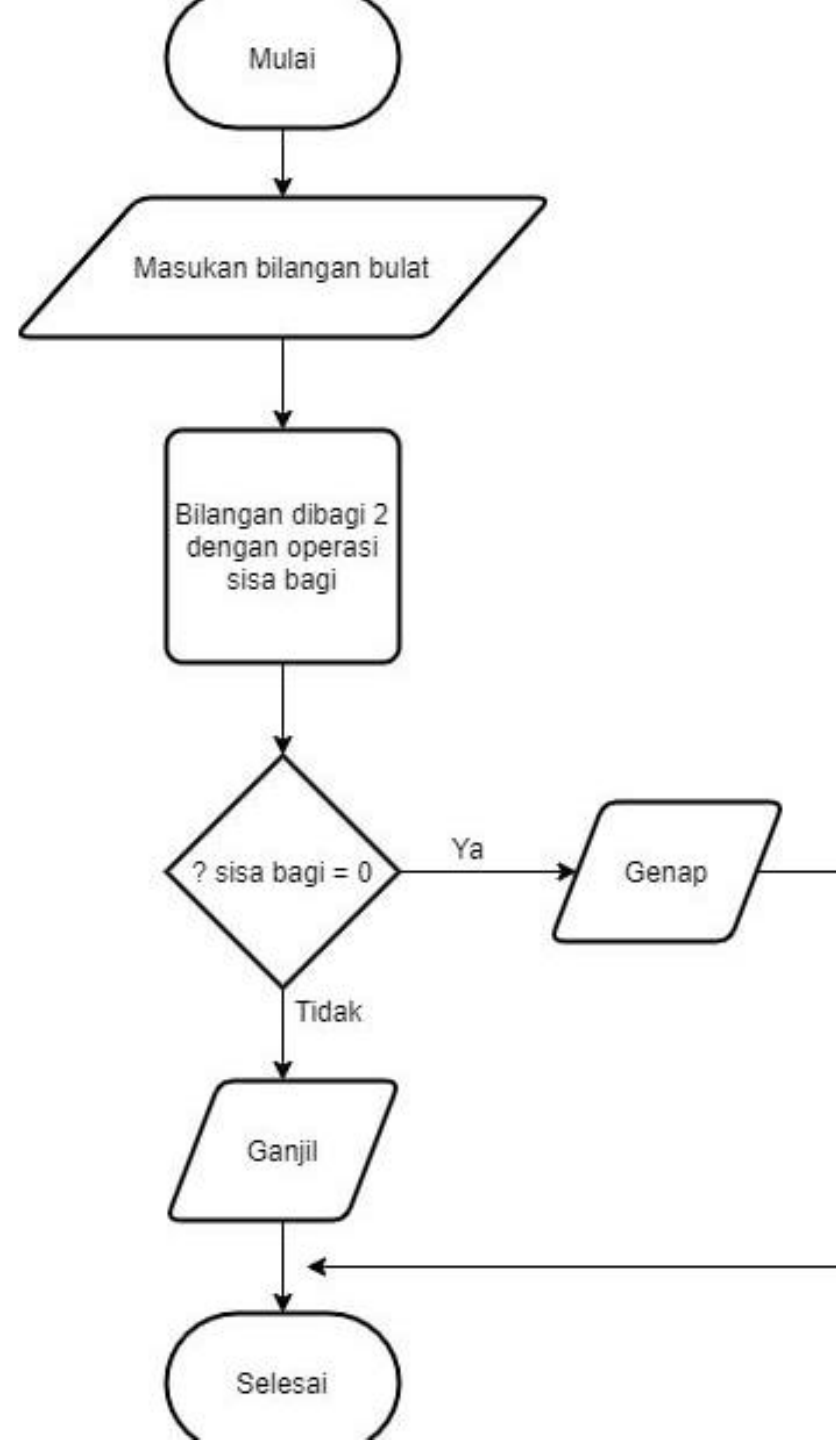
Transaksi-transaksi yang terlibat:

- Dealer lokal menggunakan konsultasi penjualan dua kali setahun dengan konsumen utamanya sebagai dasar perkiraan permintaan
- Berdasarkan agregasi informasi dari konsultasi ini mereka mentransfer perkiraan permintaan untuk berbagai kelompok produk ke unit manufaktur
- Disini, informasi dari seluruh dealer digabungkan lebih lanjut menjadi ramalan kasar untuk enam bulan ke depan
- Ini menjadi dasar untuk negosiasi dengan supplier tentang persetujuan periode berikutnya
- Permintaan yang detil dikeluarkan oleh dealer lokal setiap bulan dengan waktu pengiriman yang tetap dari lokasi manufaktur selama 3 minggu
- Produk yang dipesan bisa diambil dari persediaan barang atau diproduksi sebelum dikirim dengan mobil ke dealer

GAMBARKAN RELATIONSHIP MAP KASUS INI!

Flowchart

- ✓ Flowchart digunakan karena pada umumnya lebih mudah memahami sesuatu yang ditampilkan secara grafik daripada dengan kata-kata
- ✓ Ada berbagai cara untuk menggambarkan flowchart
- ✓ Cara paling sederhana adalah dengan menggunakan simbol yang berbeda untuk mewakili aktivitas, dan panah untuk menggambarkan hubungan antar aktivitas



Simbol-simbol Flowchart



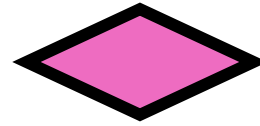
01

Start atau
finished point



02

Step atau
aktivitas proses



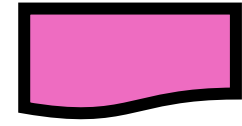
03

Decision point



04

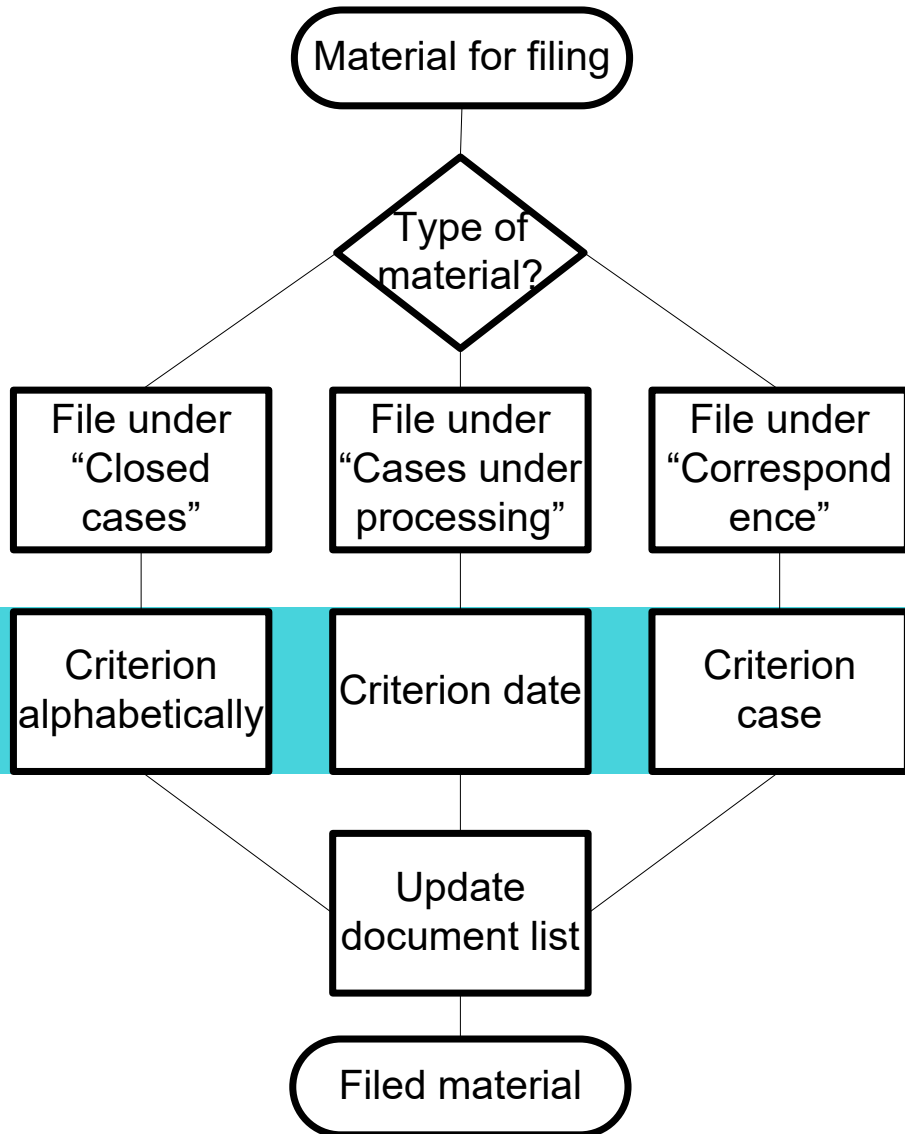
Input/output



05

Document

Contoh Kasus Flowchart



Sekelompok sekretaris pada bagian public office sebuah perusahaan mengalami kesulitan dengan dokumen dan material lain dimana setelah difilekan sulit untuk dicari kembali pada saat dibutuhkan. Diantara karyawan ada kecurigaan bahwa beberapa orang menggunakan prinsip yang berbeda dalam filing. Oleh karena itu diputuskan sebagai usaha bersama untuk menentukan bagaimana proses yang dilakukan saat ini dan bagaimana proses seharusnya dilakukan. Untuk melakukan hal ini digunakan flowchart. Para sekretaris berkumpul di ruang pertemuan dan ditemukan bahwa mereka pada dasarnya menggunakan langkah-langkah yang sama dalam filing tapi kriteria dimana material harus difilekan sangat berbeda-beda. Setelah debat yang panas akhirnya mereka menyetujui proses dan kriteria filing. Hasilnya adalah flowchart berikut.

Lanjutan dari relationship mapping, gambarkan juga flowchart untuk proses supply dalam memenuhi permintaan konsumen.

Apa kekurangan dari flowchart biasa??

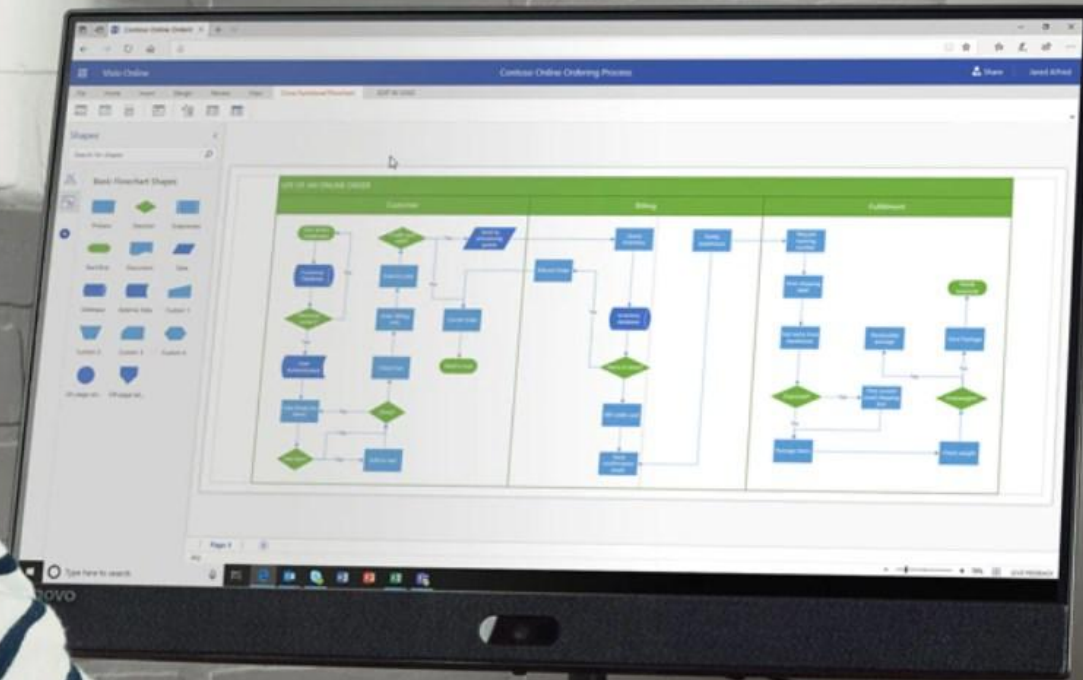


Lalu sebaiknya menggunakan apa?

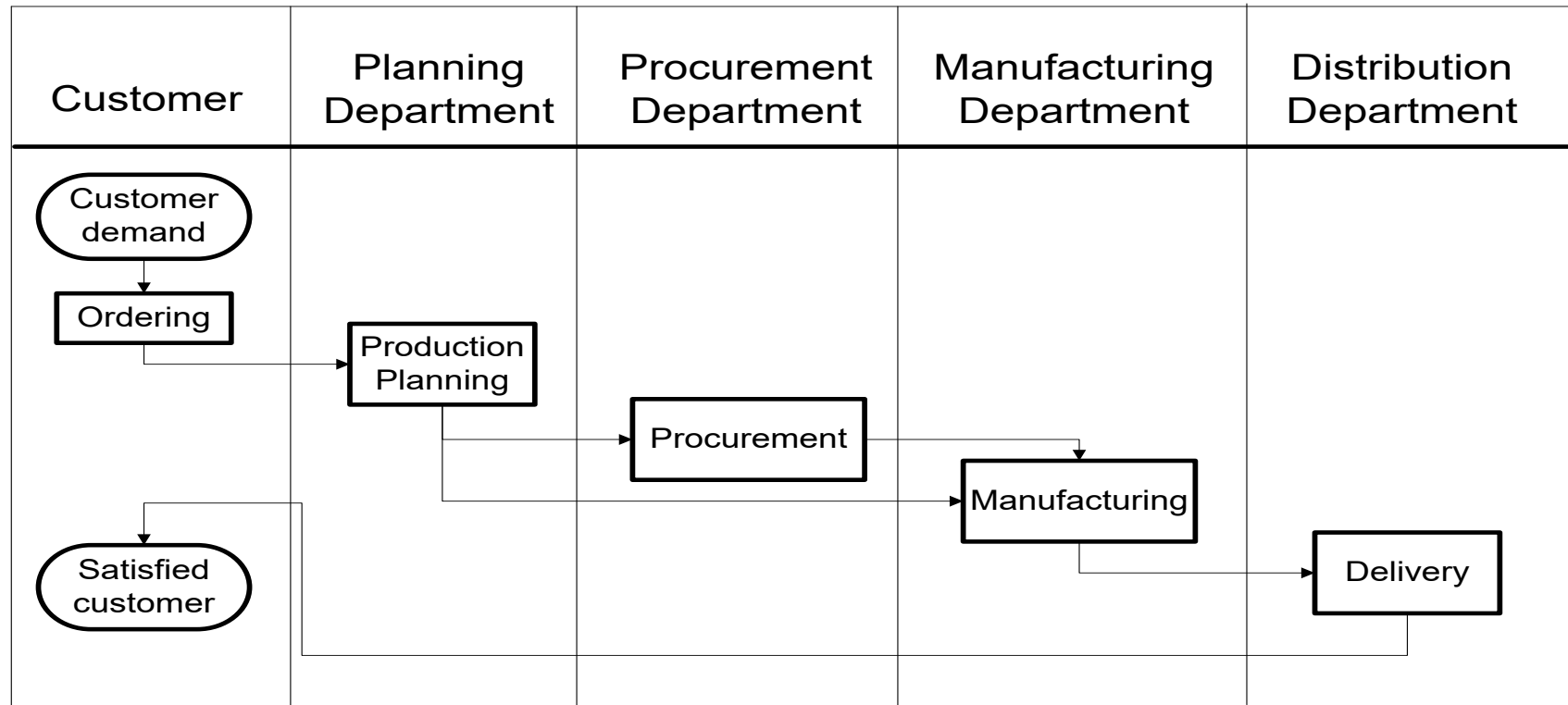
Flowchart biasa pada dasarnya hanya menggambarkan aktivitas apa yang dilakukan dalam sebuah proses

Cross-Functional Flowchart

Cross-functional flowchart memberikan informasi tambahan siapa yang melakukan aktivitas dan di departemen apa



Contoh Cross-Functional Flowchart untuk proses supply



- Menambahkan informasi ini tidak menghabiskan banyak waktu dibandingkan dengan flowchart biasa -> namun memberikan gambaran yang lebih jelas
- Sehingga disarankan untuk memakai cross-functional flowchart

Informasi lain dalam Cross-functional flowchart

01

Cross functional flowchart dapat digunakan untuk menampilkan informasi lebih lanjut

Sepanjang garis vertikal (horizontal jika flowchart digambarkan dalam format landscape), dapat ditambahkan informasi berikut:

Waktu yang dihabiskan dalam proses, Biaya yang dikeluarkan, Value added, dan Tingkat penyelesaian

02

03

Tapi menambahkan semakin banyak informasi apalagi untuk proses yang kompleks -> sulit dipahami

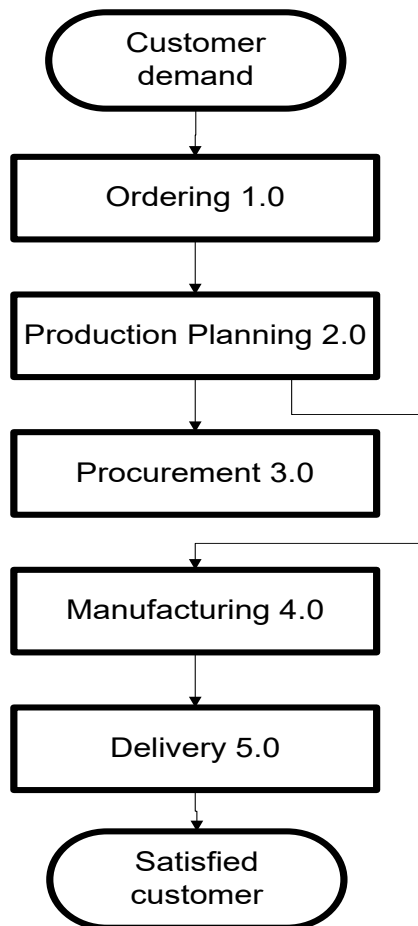
Apa Solusinya??

Several-Leveled Flowchart

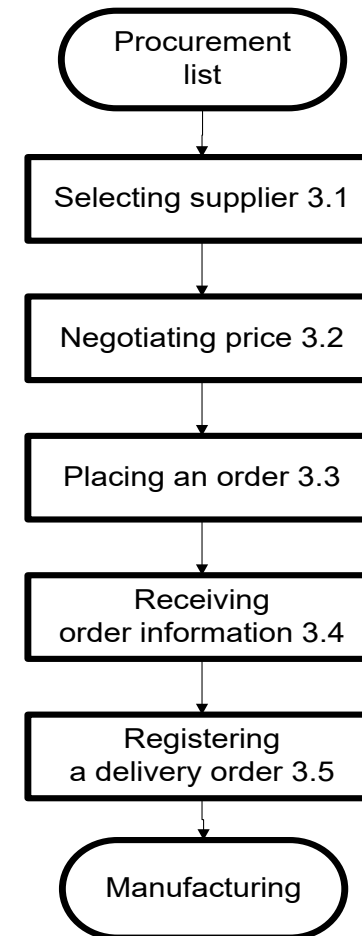
pembagian flowchart (baik untuk flowchart biasa maupun cross-functional) menjadi beberapa level hirarki

Contoh Several-Leveled Flowchart

Level 0-chart



Level 1-chart procurement



Paper & Pencil or PC

**Medium apa yang harus
digunakan untuk
mendokumentasikan
proses**

Kertas dan pensil

atau

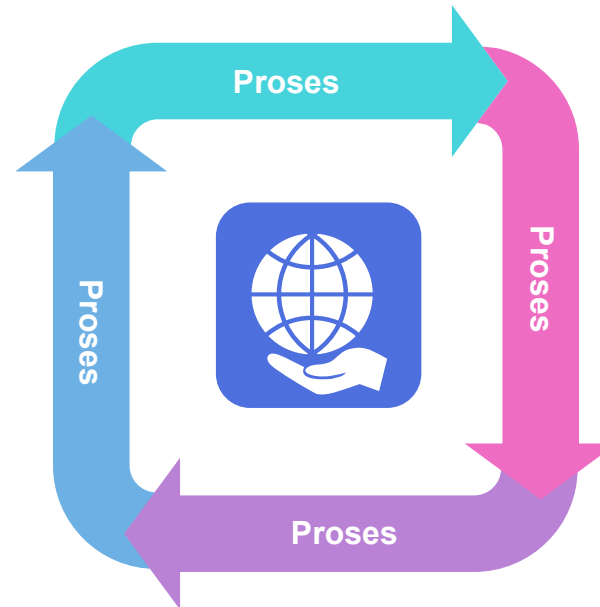
Komputer??



Process Ownership

Siapa yang bertanggung jawab terhadap sebuah proses bisnis?

Process ownership adalah menunjuk beberapa orang sebagai pemilik dari proses bisnis di dalam perusahaan

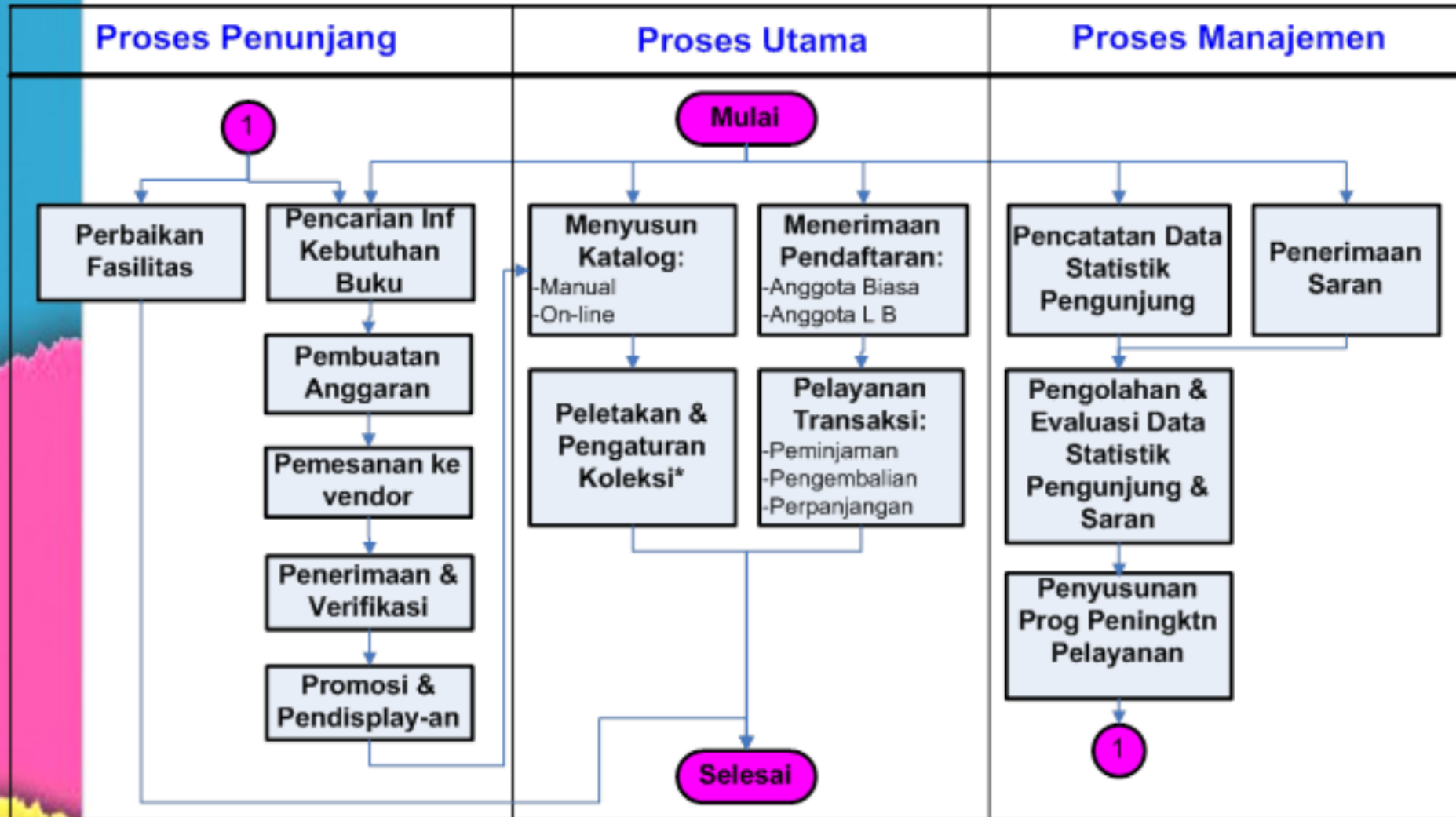


Penunjukan dilakukan oleh manajemen

Orang yang terlibat dalam proses dengan otoritas tertinggi dalam organisasi atau mempengaruhi sebagian besar proses adalah pemilik proses!

Dokumentasi Proses Bisnis di Perpustakaan Pusat ITS

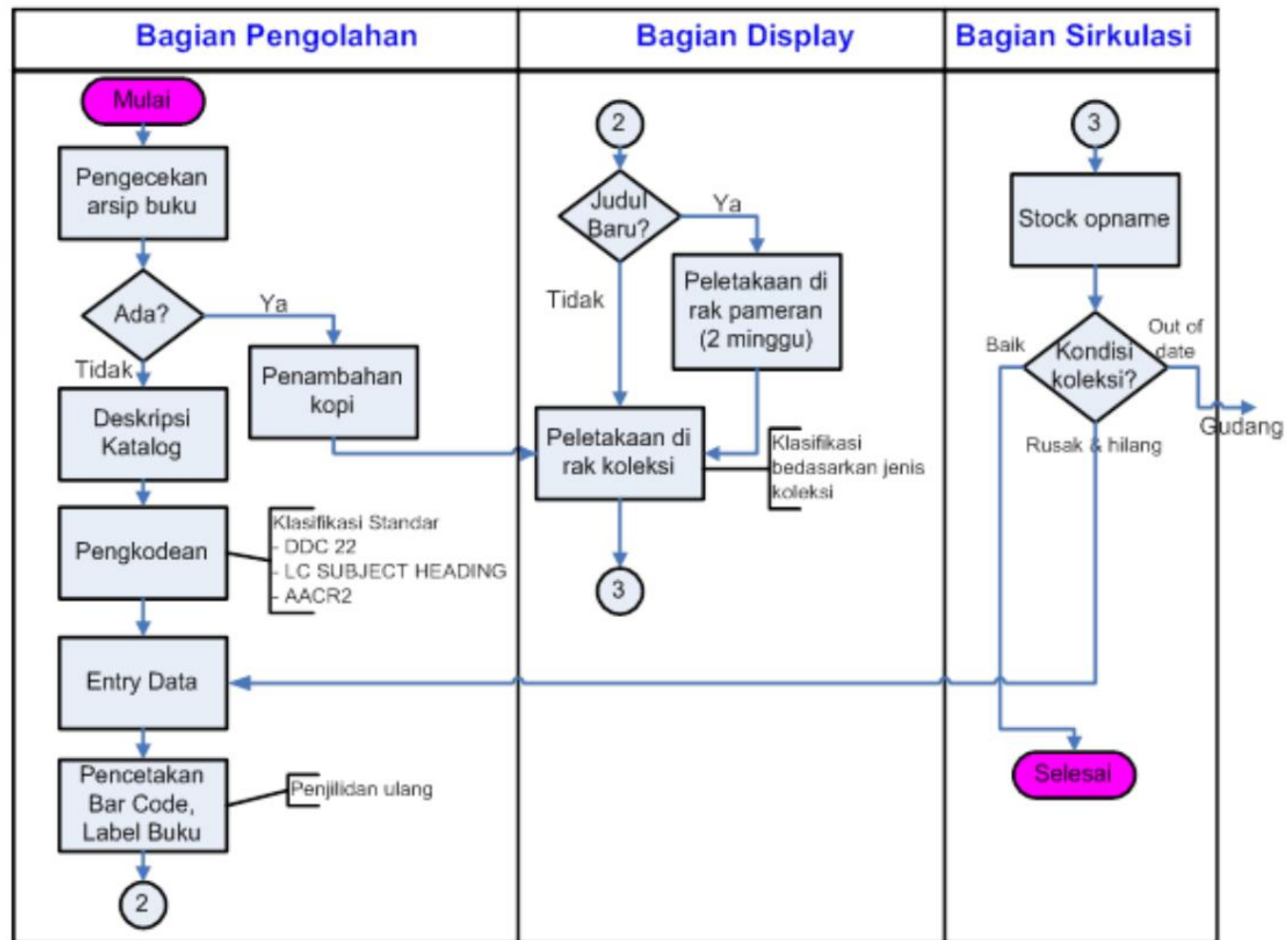
Proses Bisnis Perpustakaan ITS



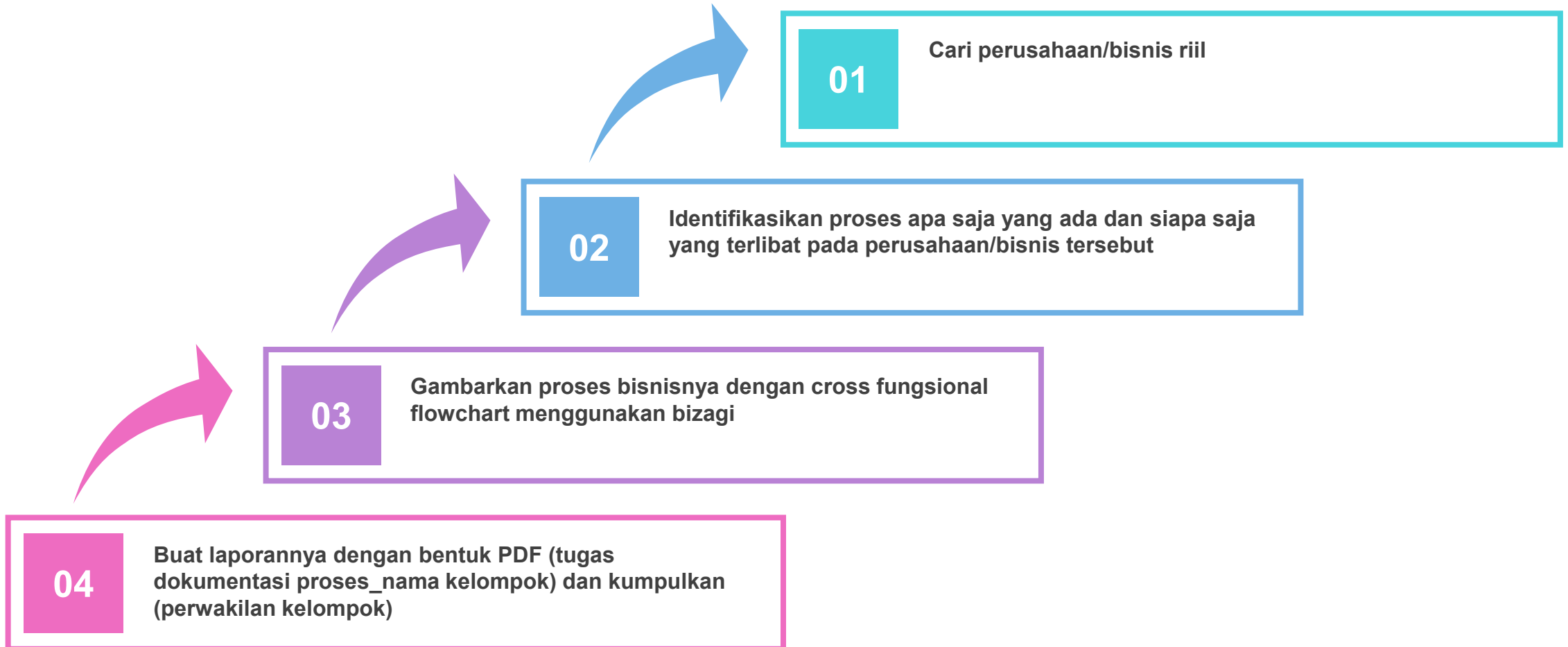
Koleksi:
(Buku, Jurnal, Majalah ilmiah, umum, populer, CD, Micro film, Microfiche)

Dokumentasi Proses Bisnis di Perpustakaan Pusat ITS

Standard Operational Procedure Penyusunan Katalog Koleksi



Tugas



Thank You