

# Proses Bisnis



Mia Fitriawati M.Kom

# Definisi

- Sebuah **proses** merupakan sekumpulan tugas atau aksi yang dimaksudkan untuk mencapai suatu hasil tertentu; dapat pula diartikan sebagai serangkaian aksi atau operasi yang menuju suatu akhir; atau juga suatu operasi berkelanjutan khususnya dalam manufaktur/pabrik.
- Sebuah **fungsi** merupakan suatu posisi jabatan tertentu atau suatu pekerjaan tertentu.
- Sebuah **aktifitas** adalah sebuah fungsi mendasar(bisa dianggap sebagai proses yang dilaksanakan oleh organisasi dalam rangka mempertahankan keberlangsungan hidup organisasinya).
- **Tugas** merupakan bagian dari pekerjaan yang harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu.

# Definisi

- Sebuah **proses** adalah berbagai macam bentuk aktifitas yang menerima input, memberikan nilai tambah pada input tersebut, dan mengeluarkannya sebagai output untuk internal dan eksternal customer.
- Sebuah **proses** adalah sebuah cara bagi organisasi untuk mengorganisasikan pekerjaan dan sumber dayanya (orang, peralatan, informasi, dsb) untuk menyelesaikan maksudnya..
- Proses bisnis terdiri dari sekumpulan tugas yang saling berhubungan, yang merupakan respon terhadap suatu kejadian tertentu, yang menggunakan sumberdaya organisasi untuk menyediakan hasil/result yang dimaksud dalam rangka mendukung tercapainya target organisasi. Hasilnya nanti akan diterima baik oleh internal maupun eksternal customer.

# Hasil Proses

- Hasil dari proses dapat berbentuk barang ataupun layanan. Yang paling penting harus diingat adalah bahwa hasilnya harus dapat diidentifikasi dan terukur.
- Produk baru yang dikembangkan dapat diidentifikasi dengan jelas dan dapat dihitung.
- Tapi kita tidak dapat menghitung berapa banyak riset dan penelitian, front desk, sumberdaya manusia terlaksana, karena semuanya adalah suatu bentuk fungsi atau departemen, dan bukan proses.

# Customer

- Customer adalah penerima hasil dan yang mendapatkan manfaat dari hasil proses bisnis.
- Customer dapat berupa seseorang, sebuah organisasi, atau bahkan sebuah pasar. Customer dapat diidentifikasi dan dapat memberikan penilaian terhadap baik tidaknya suatu proses dan hasilnya.
- Hasil dari proses tidak hanya dinikmati oleh internal customer, tapi juga oleh eksternal customer.

# Event(Kejadian)

- Sebuah proses harus dapat dilacak sampai kepada akar kejadian yang memicu munculnya proses tersebut.
- Sebagai contoh, adanya proses penyelesaian masalah layanan muncul disebabkan kejadian adanya keluhan customer terhadap layanan yang diberikan.

# Tugas dari Pekerjaan

- Proses bisnis merupakan kumpulan dari tugas, langkah-langkah pekerjaan, atau aktifitas.
- Pelaku bisa berupa seseorang dengan tugas khusus, dengan fungsi tugas tertentu, atau bisa juga berupa sebuah departemen, atau bahkan sebuah sistem terotomatisasi.
- Setiap langkah yang akan digambarkan dalam pemodelan aliran kerja(workflow) memperlihatkan secara jelas setiap pelaku dan apa yang harus mereka kerjakan dalam rangka menyelesaikan pelaksanaan suatu proses.
- Setiap langkah dalam suatu proses harus saling berhubungan dan memperlihatkan adanya aliran keterurutan, biasanya output suatu langkah akan menjadi input bagi langkah selanjutnya.

# Proses Bisnis versus Fungsi

- Sebuah fungsi merupakan suatu jenis pekerjaan, atau suatu area kerja yang biasanya didalamnya berkumpul para pekerja dengan keahlian yang sama.
- Dalam pelaksanaan suatu proses bisnis biasanya akan melibatkan sejumlah fungsi.
- Fungsi biasanya digambarkan secara vertikal, sedangkan proses bisnis digambarkan secara horisontal dengan melintasi sejumlah fungsi.

# Karakteristik Proses Bisnis

- Definitif
- Urutan
- Pelanggan
- Nilai tambah
- Keterkaitan
- Fungsi silang

# 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

# Dokumentasi Proses

- Proses bisnis bisa dibuat dengan cara
  - Satu persatu setiap fungsi
  - Keseluruhan pada sebuah bisnis (improvement journey)
- Tujuan pembuatan proses bisnis adalah
  - Memberikan gambaran umum mengenai proses yang akan diperbaiki
    - Aktivitas yang dilakukan, hasil tiap proses, siapa yang melakukan
  - Mendefinisikan cakupan proses dan batasannya
  - Mendefinisikan problem spesifik pada proses utama

# Dokumentasi Proses

- Tahapan dalam mendokumentasikan proses:
  1. Definiskan dan deskripsikan proses secara kualitatif, tepatnya menggunakan 'relationship mapping'. Sehingga menjawab pertanyaan berikut;
    - Siapakah customer dari proses dan apa outputnya?
    - Siapakah supplier dan input dari proses?
    - Bagaimana aktivitas aliran internal proses?
  2. Konstruksikan flowchart dari proses tersebut

# Dokumentasi Proses

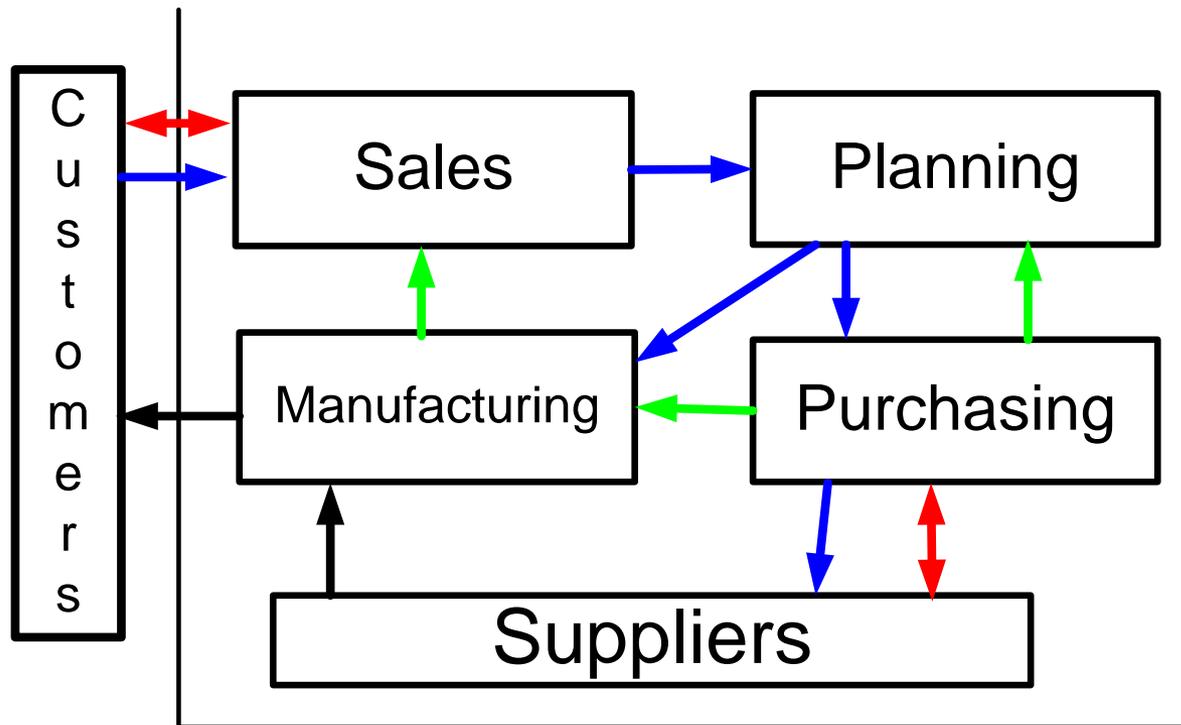
- Teknik yang dapat digunakan untuk menggambarkan proses bisnis
  - Relationship mapping, chart yang menggambarkan seluruh hubungan antar bagian bisnis
  - Flowchart, chart yang menggambarkan bagian dari proses bisnis
  - Cross-functional flowchart, chart yang menggambarkan seluruh tahapan dari proses bisnis
  - Several-leveled flowchart, chart yang didetailkan pada level berikutnya

# Relationship Mapping

- Memberikan gambaran umum mengenai siapa yang terlibat dalam proses dan hubungan antar satu pihak dengan yg lain
- Relationship map tidak memperhitungkan aktivitas dan urutannya
- 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



# 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

# Flowchart

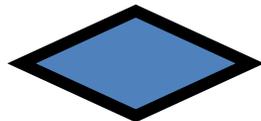
- Simbol yang digunakan untuk membuat flowchart



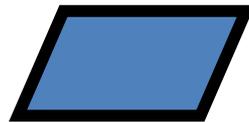
Start atau finished point



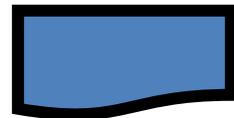
Step atau aktivitas proses



Decision point



Input/output

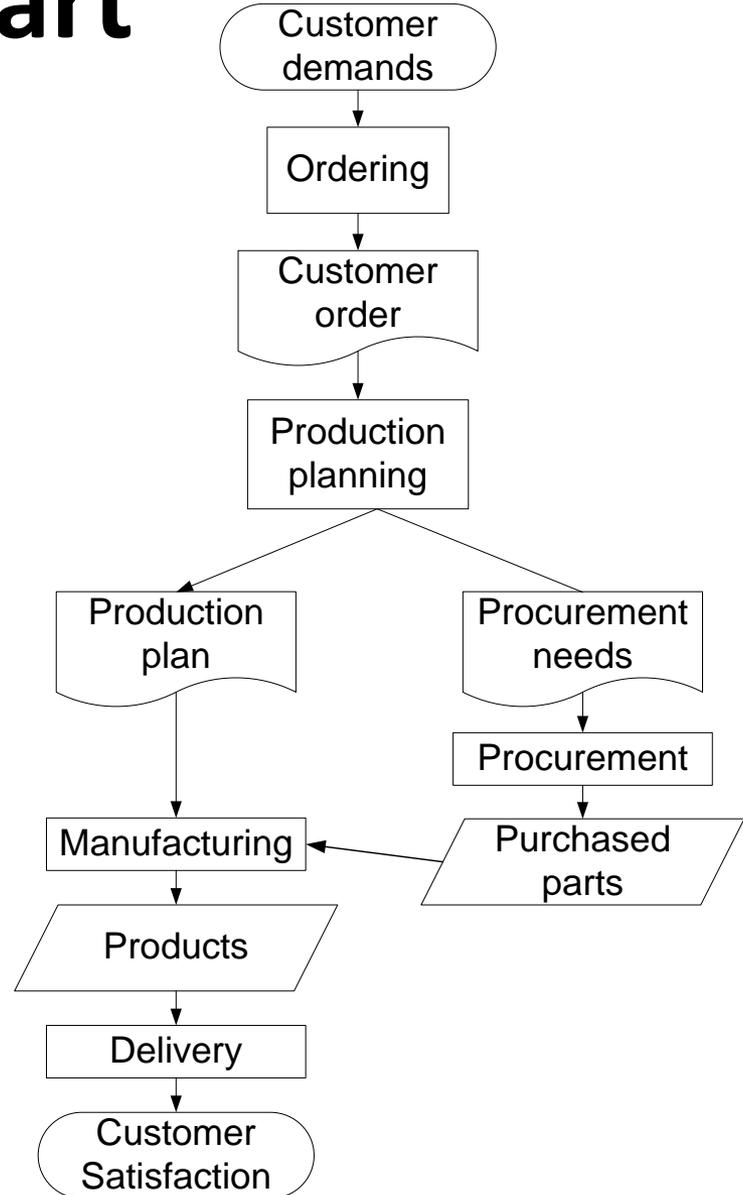


Document

# Flowchart

- **Contoh flowchart**

Lanjutan dari relationship mapping, digambarkan bagan untuk proses supply dalam memenuhi permintaan konsumen.



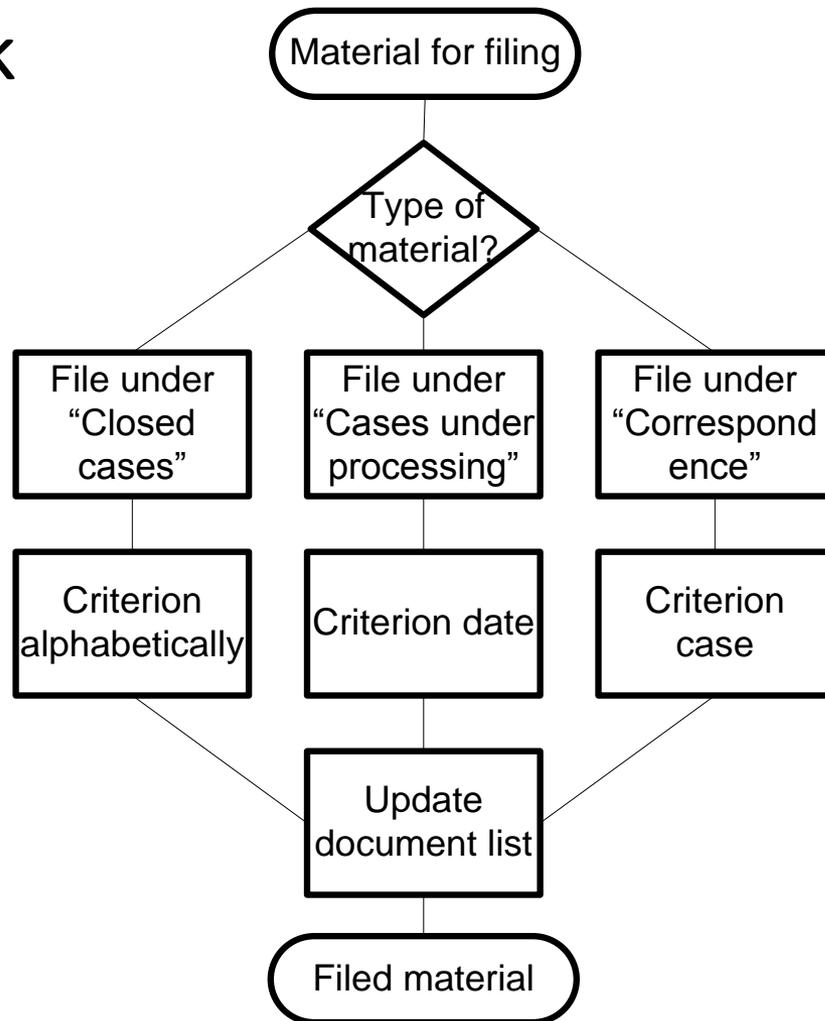
# Flowchart

- **Contoh Kasus**

Sekelompok sekretaris pada bagian public office sebuah perusahaan mengalami kesulitan dalam pendokumentasian dan penyimpanan data material. Sehingga perlu dilakukan filling untuk menghindari kesulitan pengambilan file yang telah disimpan. File yang masuk akan dikelompokkan menurut jenisnya. Bagan yang menggambarkan mendokumentasikan file adalah sebagai berikut.

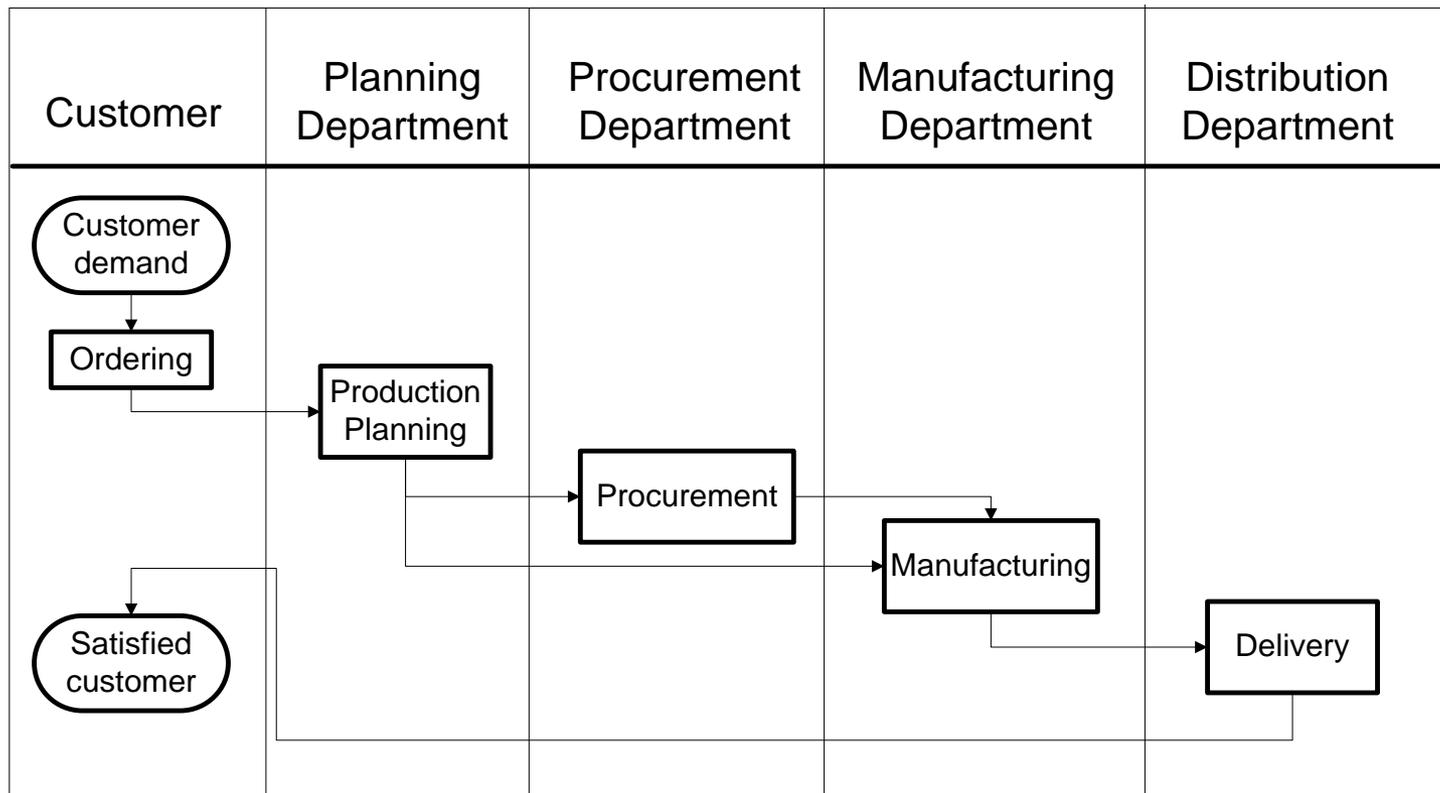
# Flowchart

- Flowchart untuk Proses Filing



# Cross-Functional Flowchart

- Digunakan untuk menggambarkan aliran proses lintas fungsi atau departemen



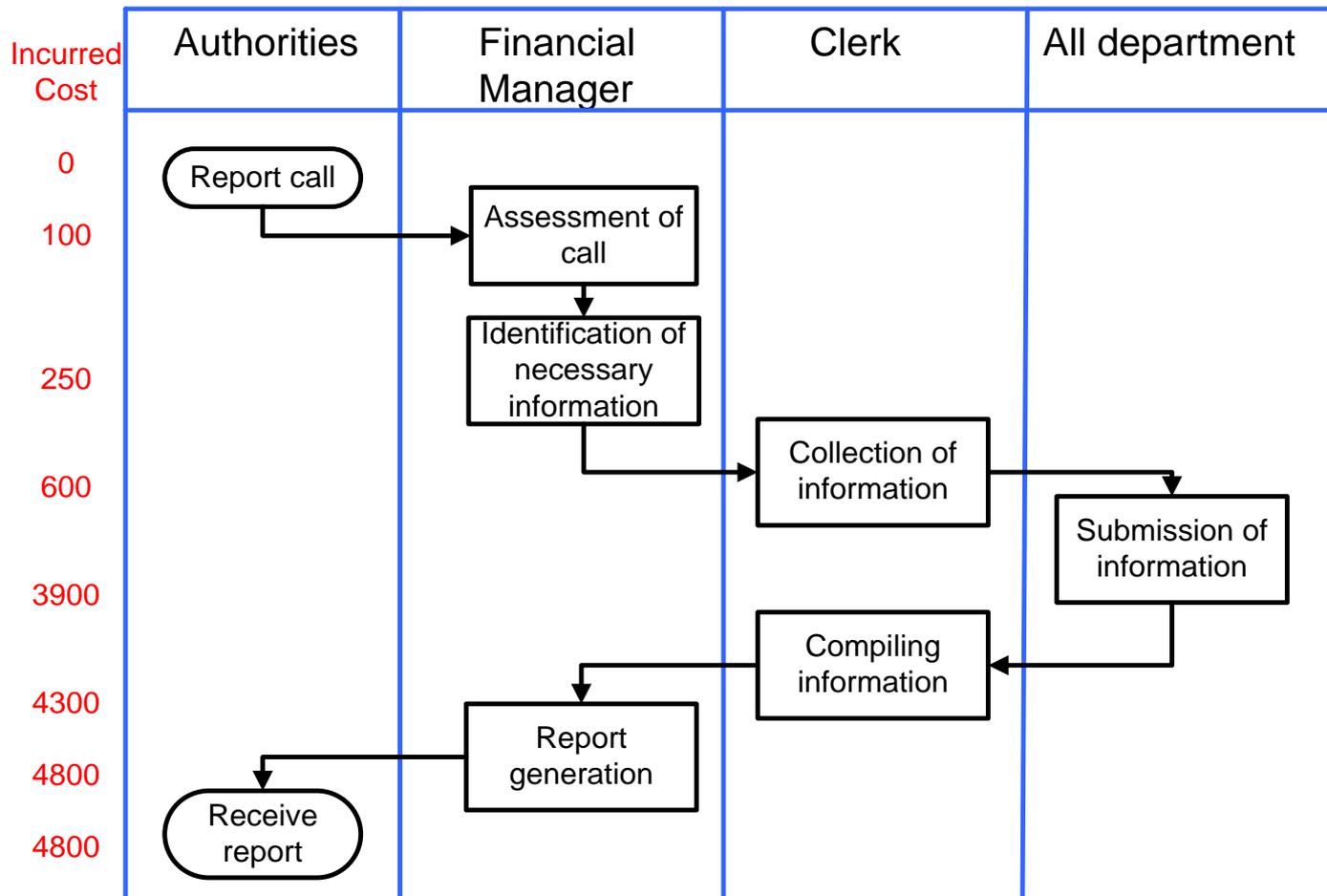
# Cross-Functional Flowchart

- **Contoh kasus**

Sebuah perusahaan besar menghadapi masalah besarnya biaya untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan laporan finansial. Untuk menggambarkan siapa, proses apa, dan dimana biaya terjadi, maka digambarkan cross functional flowchart. Diharapkan dapat dilakukan pengurangan biaya dengan melakukan redistribusi tanggung jawab dari tugas yang berbeda

# Cross-Functional Flowchart

- Cross functional flowchart pada proses pelaporan



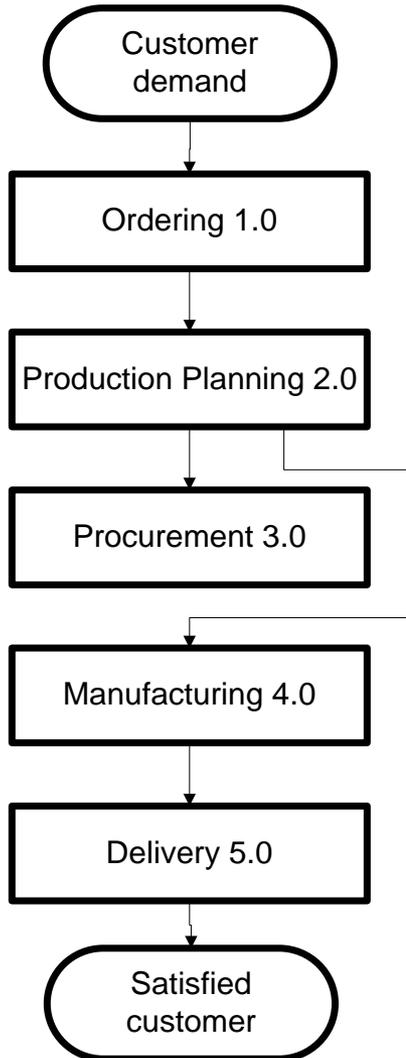
# Several-Leveled Flowchart

- **Contoh Kasus**

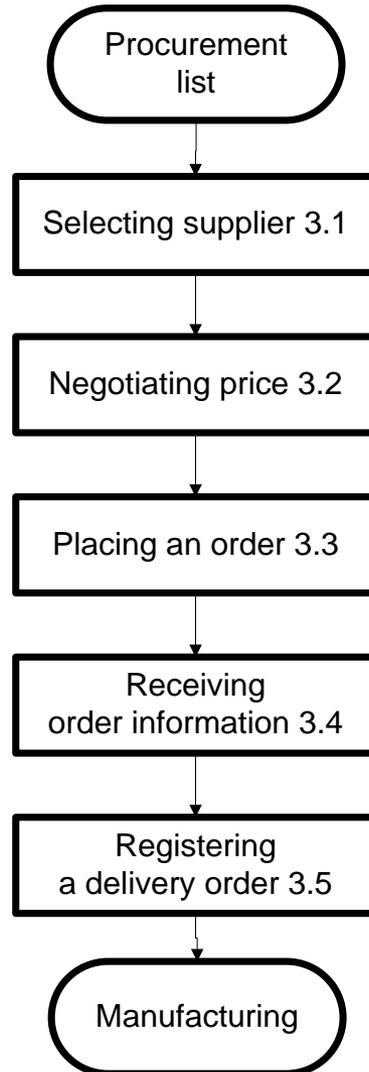
Untuk menjamin semua departemen menggunakan prosedur yang sama dalam menyimpan informasi mengenai laporan keuangan, maka perusahaan membuat dokumen aliran informasi dengan menggunakan several-leveled flowchart pada departemen

# Several-Leveled Flowchart

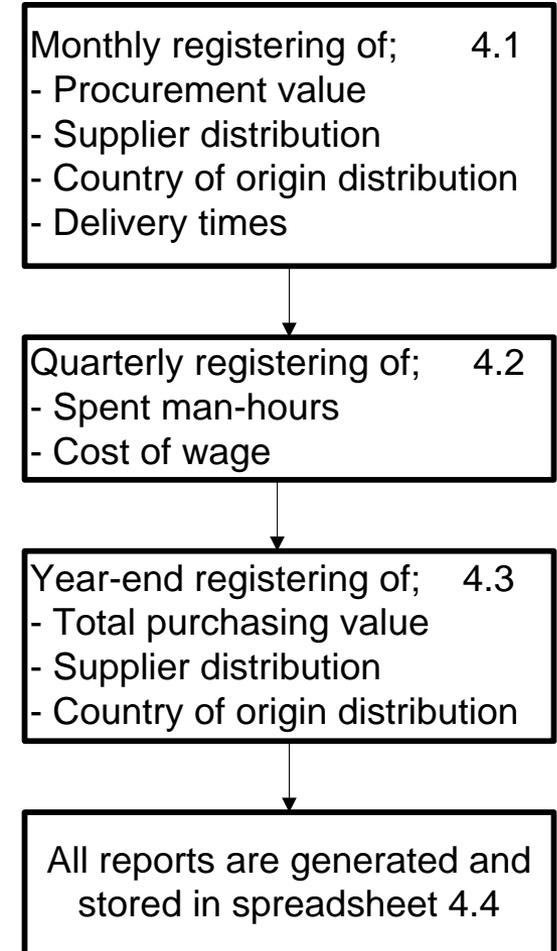
**Level 0-chart  
for the process**



**Level 1-chart  
for procurement**



**Level 1-chart  
for reporting**



# Tugas

- Gambarkan proses bisnis akademik dengan menggunakan
  - Relationship mapping
  - Flowchart
  - Cross-functional flowchart
  - Several-leveled flowchart

# Tugas

- Gambarkan proses bisnis akademik dengan menggunakan
  - Flowchart
  - Cross-functional flowchart
  - Several-leveled flowchart

Pengerjaan tugas → kerjakan dengan baik, ditulis tangan dan dikumpulkan pada pertemuan selanjutnya.

\*Selamat mengerjakan\*

