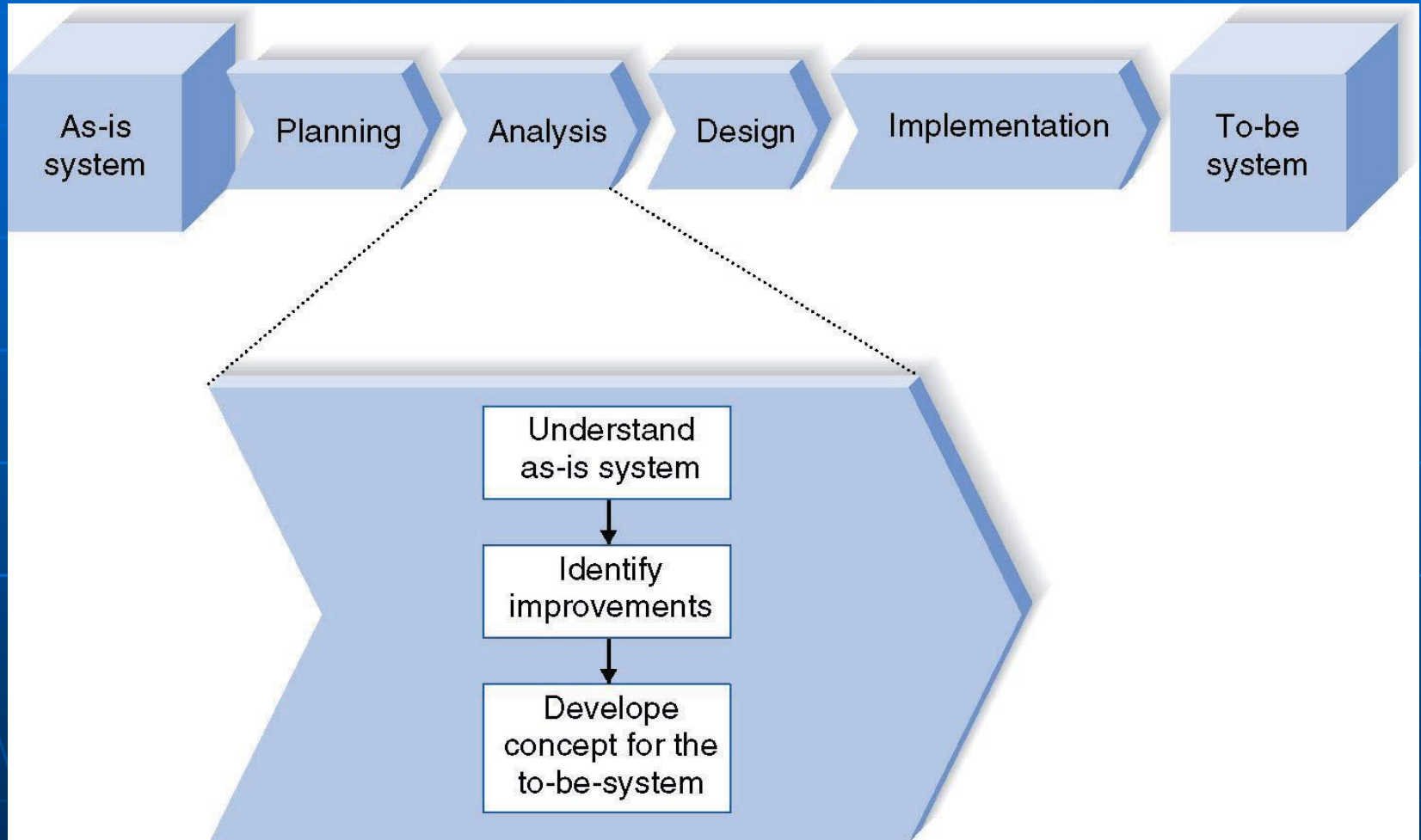
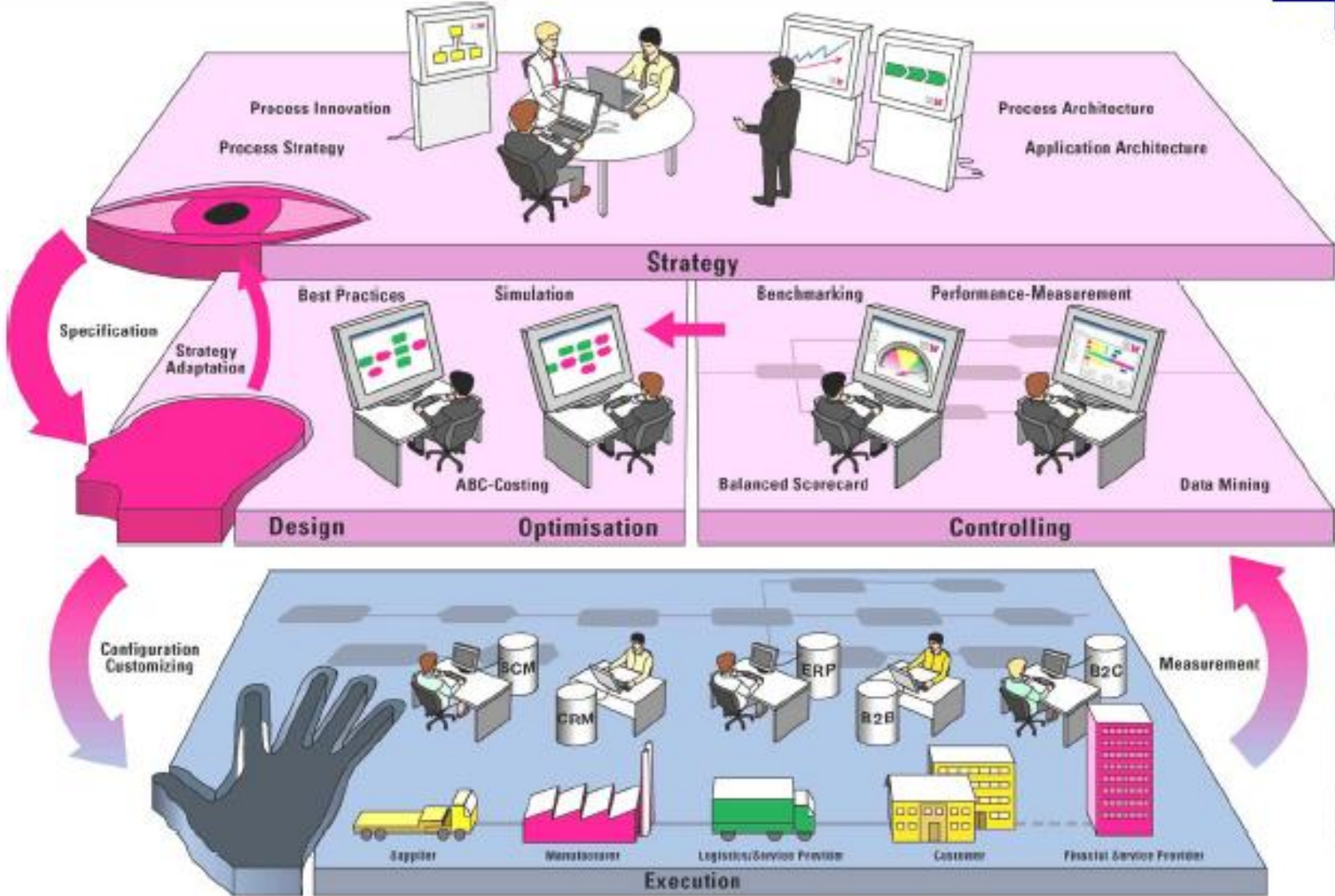


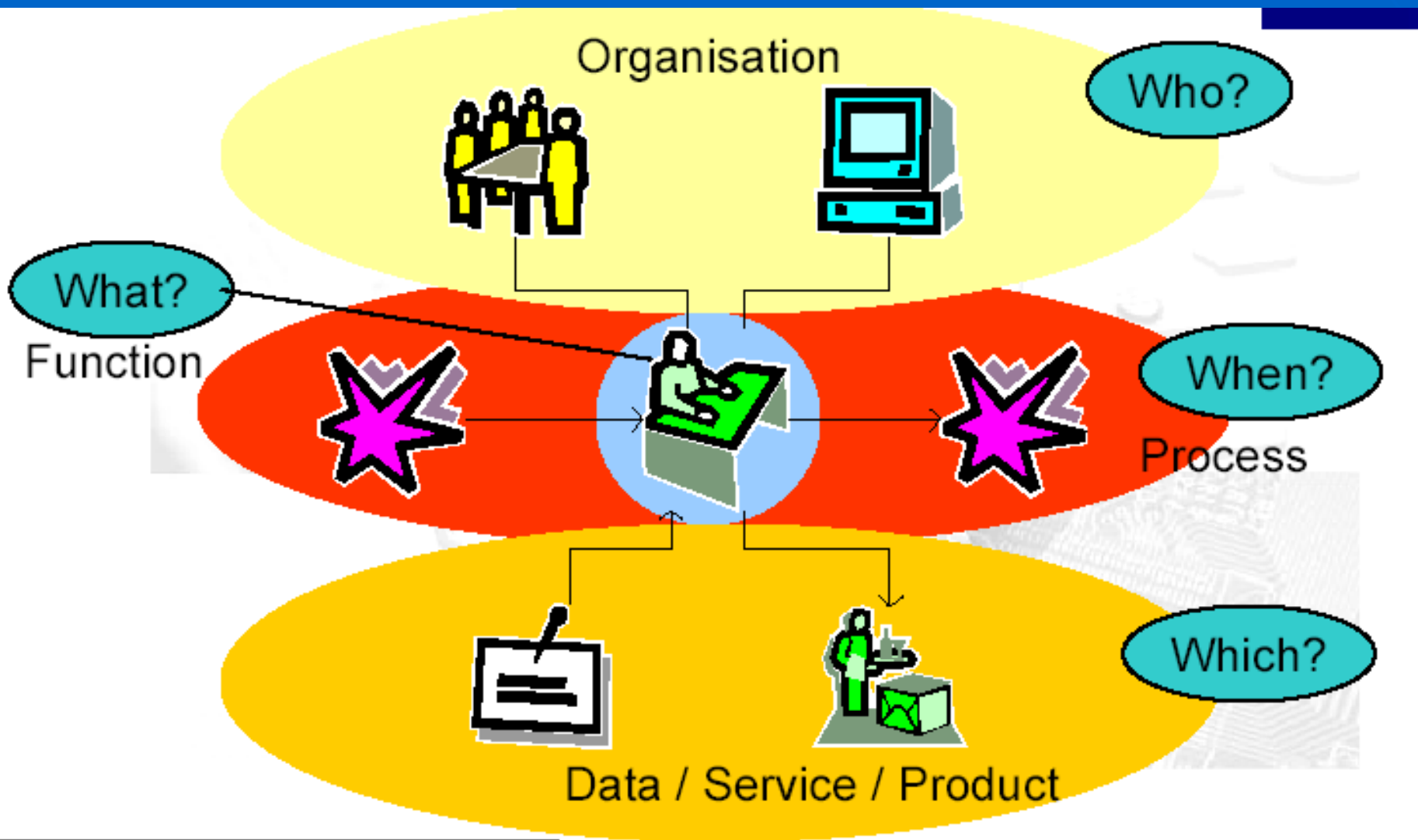
Proses Bisnis

SDLC Process



Business Process Excellence





A Brief History Of Process

Perkembangan Proses

1. The Age of the Crafts worker
2. The Age of the Factory
3. The Age of Specialist
4. Reengineering

The Age of Crafts Worker

- Terjadi pada kurun waktu pertengahan abad 18, sebelum revolusi Industri
- Kebanyakan produk dihasilkan oleh pengrajin
- Proses dan produk tidak ada bedanya, sehingga mengukur pekerjaan sama halnya dengan mengukur hasil dari pekerjaan itu.
- Seluruh pekerjaan dikerjakan di satu tempat.
- Satu pekerja dapat mengerjakan keseluruhan proses, mulai dari membuat produk, memasarkan, merancang, dan memberi pelayanan kepada pelanggan.

The Age of Crafts Worker

Kelebihan:

- Pekerja mengetahui dengan jelas siapa konsumen produknya, apa barang dan jasa yang diproduksi, dan apa tujuannya.
- Konsumen hanya perlu menghubungi satu kontak untuk permasalahan apapun.
- Perajin mengetahui proses yang terjadi dari awal hingga akhir.
- Tidak terjadi miskomunikasi antara spesialisasi yang berbeda.

Kelemahan:

- Terdapat satu titik penyebab kegagalan.
- Kualitas menurun, pekerja tidak seluruhnya memiliki kemampuan baik di semua aspek.
- Output terbatas,
- Perajin baru harus sudah memiliki kemampuan yang baik.

The Age of Factory

- Didorong oleh penemuan mesin uap oleh James Watt.
- Mulai ada pembagian pekerjaan (spesialisasi) dalam organisasi.
- Jumlah produksi per pekerja meningkat drastis. Efisiensi produksi meningkat.
- Suksesnya pembagian kerja meningkatkan efisiensi, divisi kerja dibentuk dengan spesialisasi yang lebih fokus.

The Age of the Specialists

- Revolusi industri menyebabkan kebutuhan akan spesialis pada organisasi meningkat. Spesialis yang dibutuhkan tidak hanya pada bidang manufaktur, tapi juga pada area-area seperti keuangan, akuntansi, hukum, sumber daya manusia, pemasaran, dan lainnya.
- Mulai dilakukan usaha penyempurnaan produk dengan pemanfaatan *research & development*, teknik, dan perencanaan manufaktur.
- Mulai ada manajer profesional yang bertugas untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan.
- Organisasi mulai dibangun dengan struktur yang berdasarkan pembagian fungsi (organisasi fungsional).

The Age of Factory & The Age of Specialists

Kelebihan :

- Output bertambah dengan kualitas yang tetap konsisten.
- Lebih mudah mengatur pekerja.
- Pekerja memiliki keahlian yang baik pada spesialisasi yang bersangkutan.
- Spesialisasi dapat dikurangi/ ditambah dengan mudah.
- Organisasi diatur dengan manajemen professional.

Kelemahan:

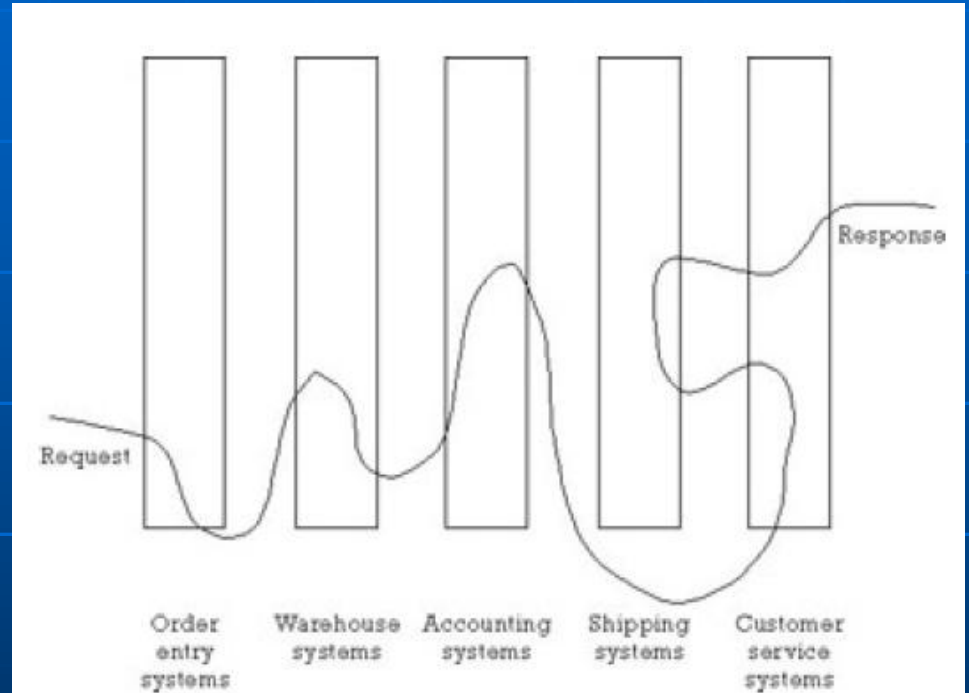
- Fokus pada efisiensi lokal
- Pelayanan menurun karena customer tidak dapat melihat proses.
- Kurang komunikasi
- Merendahkan akuntabilitas individual
- Pekerjaan dapat menjadi membosankan.

Kelemahan Organisasi Fungsional

- Organisasi adalah struktur yang mengelompokkan manusia dan sumber daya untuk mencapai tujuan umum.
- Fungsionalitas adalah bidang usaha menyangkut kerja, menggunakan keahlian tertentu, dan pengetahuan.
- Organisasi memiliki tujuan umum, sedangkan orientasi fungsionalitas tidak memiliki tujuan umum. Timbul masalah "sumbu kompor / *stovepipe*". Setiap bagian hanya peduli pada dirinya sendiri, tidak saling mendukung dan tidak menyadari keterkaitan satu sama lain.

Kelemahan Organisasi Fungsional

- Organisasi dengan orientasi fungsionalitas memiliki beberapa kerugian :
 - Proses yang kontinyu terbagi – bagi (*fragmented*) antara fungsionalitas kerja. Masalah ini sering disebut "*functional silo / stovepipe*"



Kelemahan Organisasi Fungsional

- Organisasi dengan orientasi fungsionalitas memiliki beberapa kerugian :
 - Pekerjaan pada suatu divisi dapat dinegasikan oleh divisi lain atau tidak menghasilkan nilai tambah apapun.
 - Terjadi waktu tunda pada proses ketika pekerjaan pindah dari satu fungsionalitas / divisi ke divisi lain.

Enter Reengineering : 1985-1993

- Reengineering dilakukan dengan mengidentifikasi dan merancang ulang proses bisnis dari awal hingga akhir secara radikal untuk meningkatkan performansinya.
- Organisasi berorientasi proses mengurangi akumulasi inefisiensi dan irrasionalitas.
- *"Reengineering is undoing the Industrial Revolution"* (Hammer). Dalam reengineering, proses-proses yang telah dibreakdown menjadi fungsi dalam organisasi fungsional yang muncul pada Revolusi Industri disatukan kembali. Reengineering dilakukan dengan berorientasi pada proses, bukan fungsi.

Exit Reengineering : 1994-1995

- BPR tidak semenjajikan yang diharapkan. Perancangan ulang proses memang mudah, tetapi implementasinya sangat sulit.
- Banyak terjadi kegagalan, hampir 70 – 80 % proyek BPR gagal
- Bisa disimpulkan orientasi proses tidak bagus dan tidak juga buruk. Begitu pula orientasi fungsionalitas

Orientasi Proses

Kelebihan:

- Fokus yang cukup terhadap customer dan *outcome*
- Keberulangan proses terdefinisi berarti proses terukur dan dapat disempurnakan.
- Efisiensi meningkat jauh
- Birokrasi lebih sederhana sehingga persentase usaha yang lebih besar dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan *customer*

Kelemahan:

- Lebih sulit diatur.
- Pekerjaan individu lebih luas
- Sulit diimplementasikan
- Membutuhkan investasi teknologi yang besar.

Definition

Business

- "... a course of action or a procedure ... a series of stages in manufacture or some other operation..." [the concise oxford dictionary]
 - A **collection of activities** that, taken together, **create value for customer** e.g. new product for customer. These tasks are inter-related tasks
- "... a series of actions, changes, or functions bringing about a result." [dictionary.com]

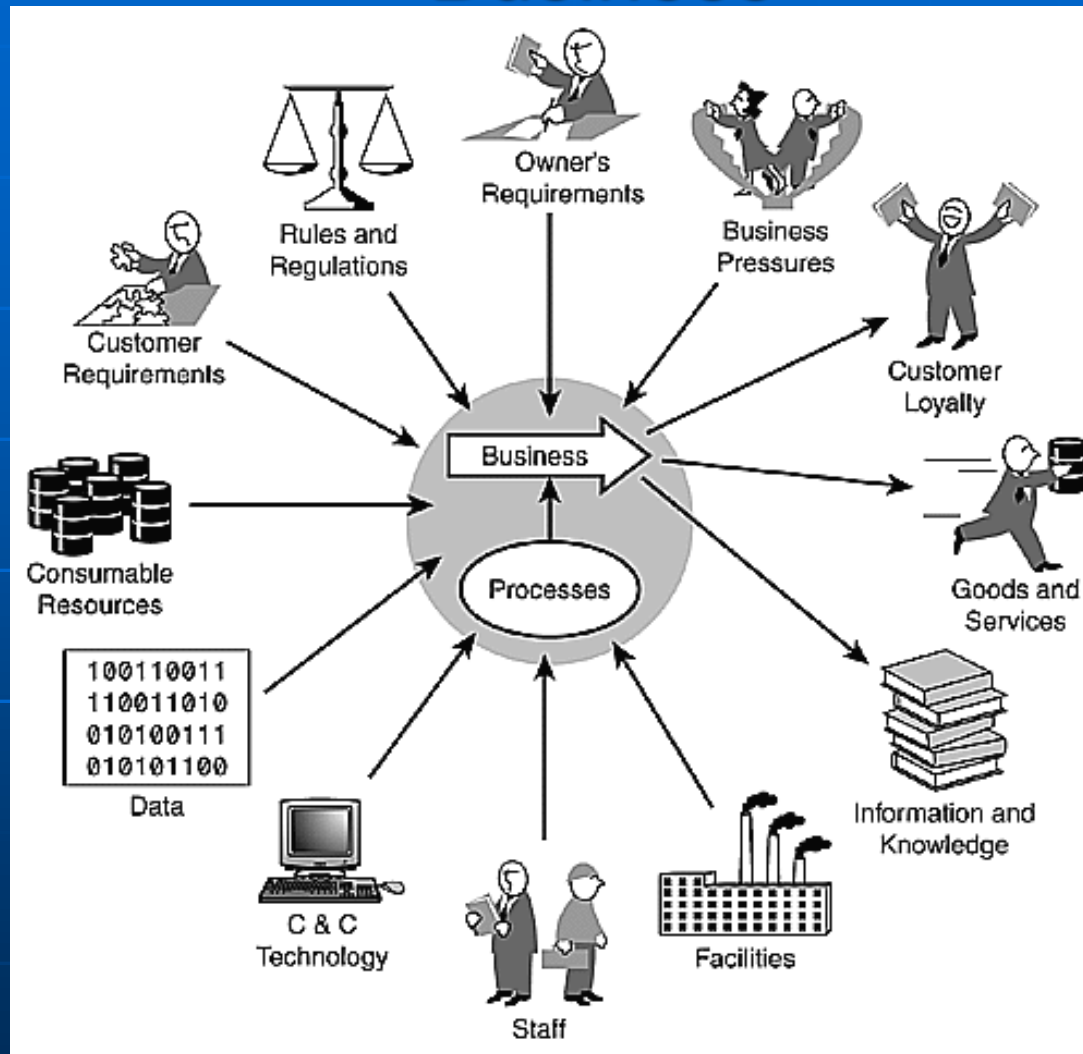
Business

- Business entity is any organization whose aim is to **create results of value** for someone who cares about those results.
- Purpose of any business entity is **to act as a transformation mechanism**.
 - When appropriate events and conditions trigger action, customer requirements and consumable resources (raw materials, money & information) are transformed into goods, services, business outcomes for the customers' benefit.
 - The results can have a physical component or informational/knowledge based one, such as a report, book, or expertise provided .

Business

- At the same time that businesses are **servicing** their customer and consumer markets, their performance is measured in terms of appropriate **key performance indicators (KPIs)** and evaluated against the requirements of the business owners and investors
- **Satisfying customers and owners** concurrently while recognizing the multiple outside pressures and regulatory constraints is difficult, given the potential conflict among these guiding factors.

Business



Business

The business applies a number of reusable resources to enable this transformation. These capabilities include:

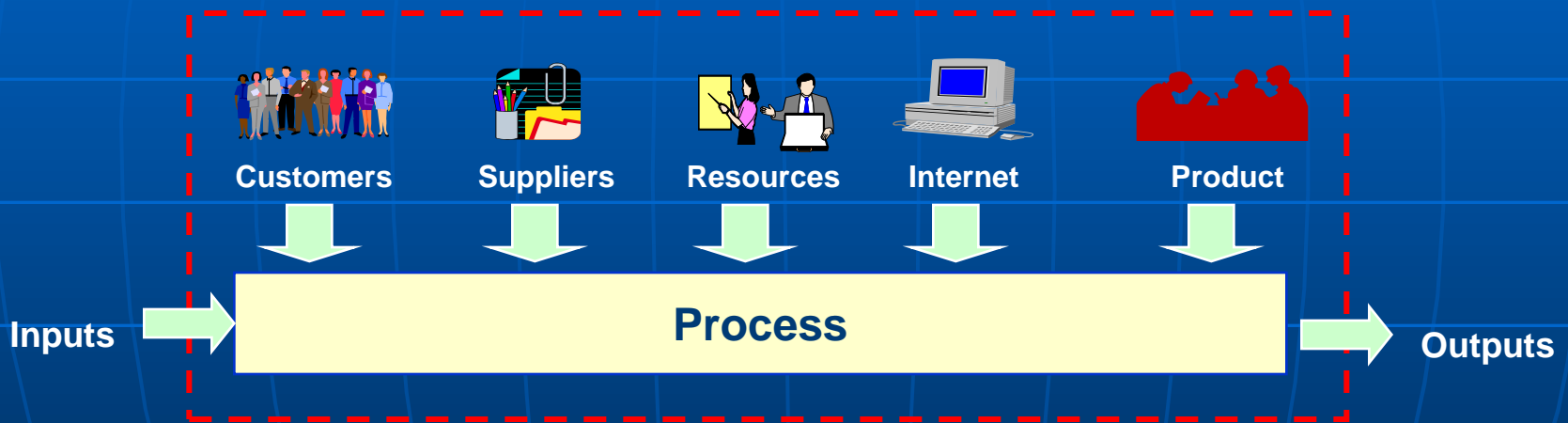
- **Cross-functional business processes.** Interestingly, businesses might not recognize them as processes.
- **Physical facilities.** These include offices, factories, equipment, and tools.
- **Computing and communications technology.** These enable information flow, knowledge sharing, and communications.
- **Human resources.**

Process

A process is set of **logically** related **tasks** performed to achieve a **defined business outcome**

Process definition

A process is a set of **actions** that take **inputs**, and then **add value** to provide desirable **outputs**.



Kind of Process

- **Core** – these are value added activities that meet business and customer needs.
- **Support** – these are activities that enable core activities to take place

Business Process

- A business process as a series of tasks or **activities** to achieve a given **purpose** or **goal**, which can be completed either **in sequence or in parallel**, by people or systems, either inside or outside an organization. [Butler Group]
- The task are **pre-defined**, and the process can be **repeated**.
- The sequence of tasks in any process is usually important.

Process Flow

