



Business Process Analysis

Pertemuan 1

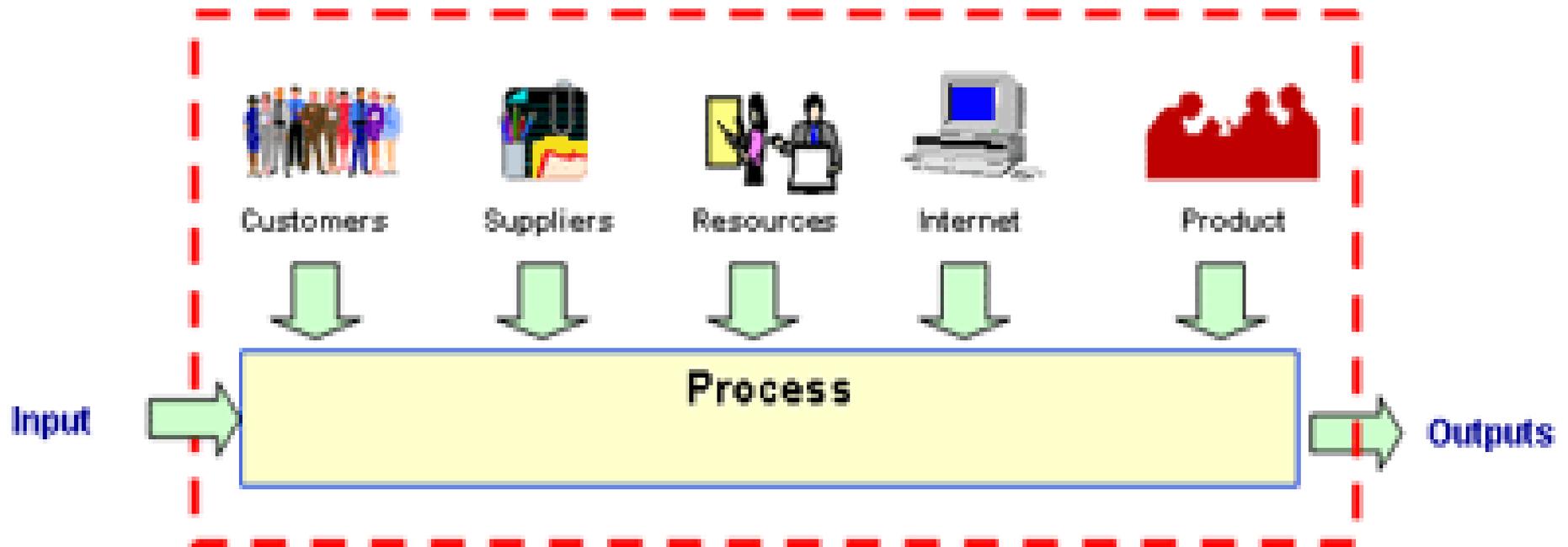
Proses Bisnis

Dahlia Widhyaestoeti, S.Kom

Proses

Definisi Proses

adalah sekumpulan tindakan mulai dari masukan, kemudian menambahkan nilai untuk mendapatkan keluaran yang diinginkan. Ada awal, ada akhir, serta masukan dan keluaran didefinisikan dengan jelas.



- Dalam ilmu ekonomi, **bisnis** adalah :
 - suatu organisasi yang menjual barang atau jasa kepada konsumen atau bisnis lainnya,
 - untuk mendapatkan laba.
- Secara historis kata bisnis dari bahasa Inggris *business*,
 - dari kata dasar *busy* yang berarti "sibuk"
 - dalam konteks individu, komunitas, ataupun masyarakat.
 - Dalam artian, sibuk mengerjakan aktivitas dan pekerjaan yang mendatangkan keuntungan.



Bisnis



Bisnis

- Dalam ekonomi kapitalis,
 - kebanyakan bisnis dimiliki oleh pihak swasta,
 - bisnis dibentuk untuk mendapatkan profit dan meningkatkan kemakmuran para pemiliknya.
 - Pemilik dan operator dari sebuah bisnis mendapatkan imbalan sesuai dengan:
 - waktu,
 - usaha, atau
 - kapital yang mereka berikan.
 - Namun tidak semua bisnis mengejar keuntungan seperti ini, misalnya:
 - bisnis koperatif yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan semua anggotanya atau
 - institusi pemerintah yang bertujuan meningkatkan kesejahteraan rakyat.
 - Model bisnis seperti ini kontras dengan sistem sosialis:
 - bisnis besar kebanyakan dimiliki oleh pemerintah, masyarakat umum, atau serikat pekerja.

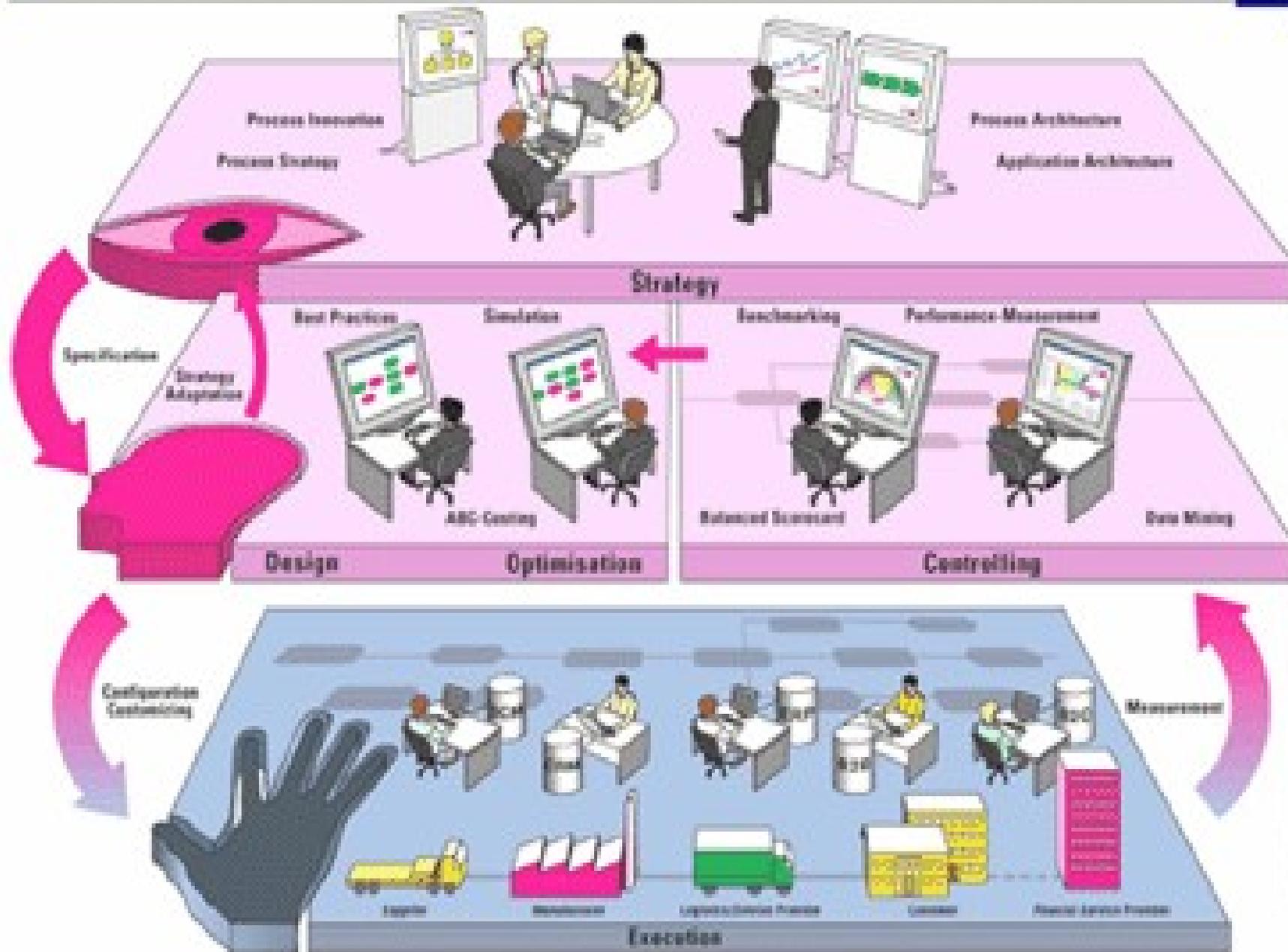


Bisnis



- Secara etimologi, bisnis berarti:
 - keadaan seseorang atau sekelompok orang sibuk melakukan pekerjaan yang menghasilkan keuntungan.
 - Kata "bisnis" sendiri memiliki tiga penggunaan, tergantung skopnya:
 - penggunaan singular kata bisnis dapat merujuk pada badan usaha, yaitu kesatuan yuridis (hukum), teknis, dan ekonomis yang bertujuan mencari laba atau keuntungan.
 - Penggunaan yang lebih luas dapat merujuk pada sektor pasar tertentu, misalnya "bisnis pertelevisian."
 - Penggunaan yang paling luas merujuk pada seluruh aktivitas yang dilakukan oleh komunitas penyedia barang dan jasa.
- Meskipun demikian, definisi "bisnis" yang tepat masih menjadi bahan perdebatan hingga saat ini.

- **Proses bisnis** adalah suatu kumpulan pekerjaan yang saling terkait untuk menyelesaikan suatu masalah tertentu.
 - Suatu proses bisnis dapat dipecah menjadi beberapa subproses yang masing-masing memiliki atribut sendiri tapi juga berkontribusi untuk mencapai tujuan dari superprosesnya.
 - Analisis proses bisnis umumnya melibatkan pemetaan proses dan subproses di dalamnya hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan.



Proses Bisnis

- Banyak definisi yang telah dijabarkan oleh para ahli manajemen mengenai proses bisnis.
- Beberapa karakteristik umum yang dianggap harus dimiliki suatu proses bisnis adalah:
 1. Definitif: Suatu proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas.
 2. Urutan: Suatu proses bisnis harus terdiri dari aktivitas yang berurut sesuai waktu dan ruang
 3. Pelanggan: Suatu proses bisnis harus mempunyai penerima hasil proses.
 4. Nilai tambah: Transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah pada penerima.
 5. Keterkaitan: Suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, melainkan harus terkait dalam suatu struktur organisasi.
 6. Fungsi silang: Suatu proses umumnya, walaupun tidak harus, mencakup beberapa fungsi.
- Sering kali pemilik proses, yaitu orang yang bertanggung jawab terhadap kinerja dan pengembangan berkesinambungan dari proses, juga dianggap sebagai suatu karakteristik proses bisnis.



Mengapa Analisis Proses Bisnis Diperlukan ?

- Sebagai salah satu bagian pertama dalam Perancangan/Pengembangan Sistem
- Untuk mengetahui Proses Bisnis yang sedang berjalan dalam suatu organisasi
- Untuk mengetahui Pengembangan apa yang harus dilakukan terhadap proses bisnis dari suatu organisasi,
 - sehingga organisasi tersebut bisa lebih maju dan berkembang

Model Proses Bisnis

- **Proses Perolehan/Pembayaran**
- **Proses Perubahan**
- **Proses Penjualan/Pengumpulan**



1. Proses Perolehan/Pembayaran

- Hanya memesan barang/jasa yang dibutuhkan oleh organisasi.
- Hanya menerima barang/jasa yang dipesan.
- Hanya membayar barang/jasa yang sudah diterima.
- Memelihara dengan baik barang yang sudah diperoleh.
- Mampu menyediakan barang/jasa pada saat diperlukan.



2. Proses Perubahan

- Proses perubahan sangat beraneka ragam, tergantung pada barang/jasa yang diproduksi, teknologi dan sumber daya yang digunakan, peraturan yang berlaku, pemerintahan, lingkungan, atau pelanggan.
- Sangatlah sulit untuk menggambarkan suatu proses perubahan yang umum.
- Pada dasarnya, proses perubahan adalah serangkaian aktivitas yang mengubah barang/jasa yang diperoleh menjadi barang/jasa bagi para pelanggan.

3. Proses Penjualan/Pengumpulan

- Adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mengantarkan barang/jasa kepada para pelanggan untuk mendapatkan pembayaran.
- Pada dasarnya, proses penjualan/pengumpulan merupakan cerminan dari proses bisnis perolehan/pembayaran.
- Ketika suatu entitas memperoleh barang/jasa serta membayarnya, maka ada entitas lainnya yang menjual barang/jasa serta mengumpulkan pembayaran.



Kejadian-kejadian Proses Bisnis (Business Process Events)

- Suatu proses bisnis merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi.
- Suatu proses bisnis dapat terdiri dari beberapa aktivitas.
- Kejadian (event) merupakan suatu aktivitas tunggal yang terdapat pada sebuah proses bisnis.

Tiga Jenis Kejadian

Setiap proses bisnis dapat dibagi ke dalam tiga jenis kejadian yang berbeda, yaitu:

- Kejadian-kejadian Operasional (Operating Events)
- Kejadian-kejadian Informasi (Information Events)
- Kejadian-kejadian Keputusan/Pengelolaan (Decision/Management Events)

Kejadian-kejadian Operasional

- Adalah aktivitas-aktivitas operasional yang dilakukan dalam suatu proses bisnis saat menyediakan barang/jasa bagi pelanggan.
- Contoh kejadian-kejadian operasional pada proses bisnis penjualan/pengumpulan:
 - Kejadian 1: Memasarkan barang.
 - Kejadian 2: Menerima pesanan dari pelanggan.
 - Kejadian 3: Mengirimkan barang pesanan.
 - Kejadian 4: Menerima pembayaran.

Kejadian-kejadian Informasi

Pada kejadian-kejadian informasi terdiri dari tiga aktivitas, yaitu:

- Mencatat data tentang kejadian-kejadian operasional.
- Memelihara data yang penting bagi organisasi.
- Melaporkan informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan.

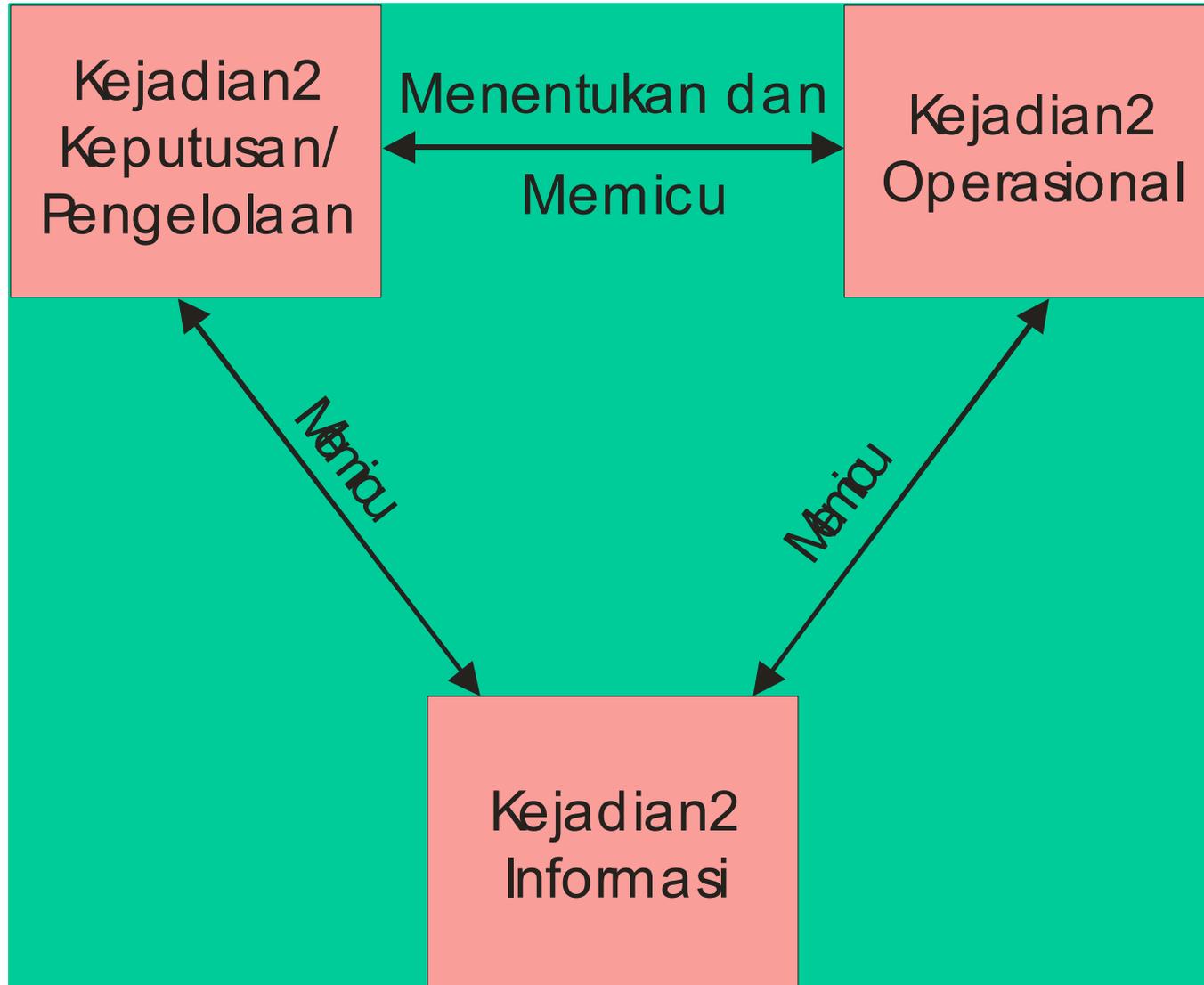
Kejadian-kejadian Keputusan/ Pengelolaan

- Adalah aktivitas-aktivitas di mana para pimpinan membuat keputusan tentang perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan penilaian proses-proses bisnis.
- Contoh:
 - Pimpinan memutuskan untuk membuat produk baru.
 - Pimpinan memutuskan untuk membuka sebuah cabang baru.

Keterkaitan Antar Kejadian Proses Bisnis

- Kejadian-kejadian keputusan/pengelolaan akan menentukan dan memicu kejadian-kejadian operasional.
- Menjalankan kejadian-kejadian operasional akan memicu kejadian-kejadian informasi untuk mencatat dan memelihara data bisnis.
- Kejadian-kejadian keputusan/pengelolaan juga memicu kejadian-kejadian informasi, yaitu saat para pimpinan meminta informasi sebelum mengambil keputusan.

Keterkaitan Antar Kejadian Proses Bisnis



Kejadian-kejadian Operasional Umum pada Proses Bisnis Perolehan/Pembayaran

- Permintaan barang/jasa yang diperlukan.
- Pemesanan barang/jasa yang diminta.
- Penerimaan barang/jasa yang dipesan.
- Pemeriksaan barang/jasa yang diterima.
- Penyimpanan dan pemeliharaan barang yang diterima.
- Pembayaran untuk barang/jasa yang diterima.
- Pengembalian (retur) barang yang tidak sesuai.

Kejadian-kejadian Operasional Umum pada Proses Bisnis Penjualan/ Pengumpulan

- Menerima pesanan barang/jasa dari pelanggan.
- Memilih dan memeriksa barang/jasa yang akan dikirim.
- Mempersiapkan barang/jasa yang akan dikirim.
- Mengirimkan barang/jasa kepada pelanggan.
- Menerima pembayaran untuk barang/jasa yang dijual.
- Menerima pengembalian (retur) barang dari pelanggan.

Kejadian-kejadian Operasional Umum pada Proses Perubahan

- Merakit (assembling)
- Menanam (growing)
- Menggali (excavating)
- Memanen (harvesting)
- Pabrikan dasar
(basic manufacturing)
- Pabrikan akhir
(finished manufacturing)
- Membersihkan (cleaning)
- Mengangkut (transporting)
- Menyalurkan (distributing)
- Menyediakan (providing)
- Mendidik (educating)
- Menemukan (discovering)

Aliran Kerja (Workflow)

- Aliran kerja merujuk kepada pekerjaan-pekerjaan atau tugas-tugas yang dilakukan oleh anggota-anggota suatu kelompok kerja (workgroup) untuk mencapai beberapa tujuan.
- Yaitu bagaimana suatu barang/jasa mengalir dari seseorang atau fungsi bisnis ke orang atau fungsi bisnis lainnya.
- Suatu aliran kerja mungkin merupakan kombinasi dari kejadian-kejadian:
 - operasional,
 - informasi, dan
 - keputusan/pengelolaan.

Studi Kasus: Golden Pizza



- Restaurant pizza yang sukses di Standish, California.
- Menyediakan pizza lezat dan pelayanan yang ramah.
- Jaminan penyajian dalam waktu 20 menit. Jika terlambat, pelanggan tidak usah bayar.
- Pimpinannya sering menghabiskan waktu untuk menganalisa pasar pizza di Standish, para pesaingnya, dan para pelanggannya.
- Pimpinannya membuat keputusan tentang pizza yang akan dicantumkan pada menu.

Studi Kasus: Golden Pizza



We Deliver. You Enjoy.

OPENING HOURS

OPEN 7 DAYS

Monday - Saturday: 12pm - 11pm
Sunday: 5pm - Late

093 60687

- Pelanggan dapat memesan via telepon atau datang langsung ke restorannya.
- Detil pemesanan dicatat pada form pemesanan (rangkap banyak) yang telah diberi nomor berurut.
- Total penjualan dihitung lalu dicatat pada form pemesanan, dan disampaikan pada pelanggan.
- Pelanggan membayar dan form pemesanan dicap "PAID". Juga dicatat detil pembayaran yang dilakukan.

Studi Kasus: Golden Pizza



- Selembar form pemesanan diberikan kepada pelanggan, dan pelanggan dipersilakan menunggu.
- Selembar form pemesanan diberikan kepada koki. Form pemesanan digantung pada roda berputar supaya dapat mengetahui urutan pesanan.
- Jika pesanan sudah siap, pizza akan dibungkus dan form pesanan pada koki akan disimpan di sebuah kotak.

Studi Kasus: Golden Pizza

- Pelanggan memperlihatkan form pemesanan yang sudah dicap “PAID” untuk mengambil pesanan.
- Form pemesanan dari pelanggan akan disimpan untuk bagian akuntansi untuk dicatat datanya, dan pizza akan diberikan kepada pelanggan.

