

## **Pengertian Proses Bisnis dan Entity Relationship Diagram (ERD)**

Proses bisnis (business process) dapat didefinisikan sebagai kumpulan dari proses dan berisi kumpulan aktifitas (tasks) yang saling berelasi satu sama lain untuk menghasilkan suatu keluaran yang mendukung pada tujuan dan sasaran strategis dari organisasi.

Suatu proses bisnis yang baik harus memiliki tujuan-tujuan seperti mengefektifkan, mengefisienkan dan membuat mudah untuk beradaptasi pada proses-proses didalamnya. Artinya proses bisnis tersebut harus merupakan proses bisnis yang berorientasikan pada jumlah dan kualitas produk output, minimal dalam menggunakan sumber daya dan dapat beradaptasi sesuai dengan kebutuhan bisnis dan pasar.

### ***Pengertian Proses Bisnis***

Proses bisnis adalah sekumpulan kegiatan atau aktifitas yang dirancang untuk menghasilkan suatu keluaran tertentu bagi pelanggan tertentu. Dalam sebuah proses bisnis, harus mempunyai (1) tujuan yang jelas, (2) adanya masukan, (3) adanya keluaran, (4) menggunakan resource, (5) mempunyai sejumlah kegiatan yang dalam beberapa tahapan, (6) dapat mempengaruhi lebih dari satu unit dalam organisasi, dan (7) dapat menciptakan nilai atau value bagi konsumen.

Jadi 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 subprosesnya. Analisis proses bisnis umumnya melibatkan pemetaan proses dan subproses di dalamnya hingga tingkatan aktivitas atau kegiatan. Serangkaian kegiatan ini bersama-sama mewujudkan strategi bisnis. Suatu proses bisnis biasanya diberlakukan dalam suatu organisasi, tapi dapat juga saling berinteraksi dengan proses bisnis yang dilakukan oleh organisasi lain.

### ***Pengertian Proses Bisnis Menurut Para Ahli***

#### **1. Menurut Hammer dan Champy**

Proses bisnis adalah sekumpulan kegiatan yang mengambil salah satu atau banyak masukan dan menciptakan sebuah keluaran yang berguna bagi pelanggan.

#### **2. Menurut Weske**

Kegiatan proses bisnis ini dapat dilakukan baik secara manual maupun dengan bantuan sistem informasi.

#### **3. Menurut Rummler dan Brache**

Proses bisnis adalah sekumpulan kegiatan dalam bisnis untuk menghasilkan produk dan jasa.

#### **4. Menurut Davenport**

Aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi output tertentu untuk kalangan pelanggan tertentu. Terdapat di dalamnya penekanan yang kuat pada “bagaimana” pekerjaan itu dijalankan di suatu organisasi, tidak seperti fokus dari produk yang berfokus pada aspek “apa”. Suatu proses oleh karenanya merupakan

urutan spesifik dari aktivitas kerja lintas waktu dan ruang, dengan suatu awalan dan akhiran, dan secara jelas mendefinisikan input dan output.

## **5. Menurut Monk**

Proses Bisnis adalah sekumpulan aktivitas yang menerima satu atau lebih masukan (input) dan menghasilkan keluaran (output) yang bernilai bagi pelanggan.

### ***Karakteristik Proses Bisnis***

Beberapa karakteristik umum yang dianggap dimiliki oleh suatu proses bisnis adalah

#### **Definitif**

Sebuah proses bisnis harus memiliki batasan, masukan, dan output yang jelas.

#### **Urutan**

Suatu proses bisnis harus terdiri dari kegiatan berurutan sesuai dengan waktu dan ruang.

#### **Pelanggan**

Sebuah penerima harus memiliki hasil proses proses bisnis.

#### **Nilai Tambah**

Transformasi yang terjadi dalam proses harus memberikan nilai tambah kepada penerima.

#### **Keterkaitan**

Sebuah proses tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus terkait dalam suatu struktur organisasi.

#### **Fungsi Silang**

Sebuah proses pada umumnya, meskipun tidak selalu, termasuk beberapa fungsi.

Seringkali pemilik proses, orang yang bertanggung jawab atas kinerja dan pengembangan yang berkesinambungan dari proses, juga dianggap sebagai karakteristik dari proses bisnis.

### ***Fungsi Proses Bisnis***

1. Membantu manajer dalam mengambil keputusan dalam menangani masalah yang ada selama proses bisnis berlangsung
2. Membantu pelanggan untuk memprediksikan kapan proses bisnis dimulai dan diakhiri ataupun berkelanjutan
3. Membantu para pekerja perusahaan agar mengerti proses apa yang menjadi tugasnya dalam menjalankan proses bisnis

### ***Klasifikasi Proses Bisnis***

Ada tiga jenis proses bisnis

**Proses manajemen**, proses yang mengendalikan pengoperasian sistem. Contohnya seperti Manajemen Strategis

**Proses operasional**, yaitu suatu proses yang meliputi bisnis inti dan menciptakan aliran nilai utama. Contohnya seperti proses pembelian, manufaktur, iklan dan pemasaran, dan penjualan.

**Proses pendukung**, yang mendukung proses inti. Contohnya seperti akuntansi, perekrutan, pusat bantuan.

### ***Tahapan Proses Bisnis***

#### **Analisis Kegiatan Usaha**

Dalam tahapan ini manajemen perusahaan bersama pemilik perusahaan melakukan diskusi dan analisis tentang kegiatan usaha yang akan dijalankan oleh perusahaan, misalnya usaha dibidang industri, perdagangan atau jasa. Hal ini dilakukan agar manajemen mengetahui serta menentukan proses bisnis yang akan digunakan oleh perusahaan.

#### **Penentuan Proses Bisnis**

Pada tahapan ini manajemen akan membuat atau menentukan bentuk proses bisnis dari usaha yang telah dipilih oleh perusahaan tersebut, mulai dari proses bisnis tentang jenis biaya-biaya yang dikeluarkan sampai dengan proses bisnis memperoleh pendapatan atau penghasilan.

#### **Pelaksanaan Proses Bisnis**

Tidak kalah pentingnya dari penentuan proses bisnis dari perusahaan adalah pelaksanaan proses bisnis itu sendiri, karena sebgas apapun suatu proses bisnis tetapi tidak dilaksanakan tidak akan bermanfaat bagi perusahaan. Sehingga sangat penting bagi setiap bagian atau divisi dan karyawan perusahaan untuk menjalankan dengan benar seluruh proses bisnis yang telah dibuat oleh pihak manajemen perusahaan.

#### **Evaluasi Proses Bisnis**

Untuk mengetahui apakah suatu proses bisnis telah dijalankan oleh semua karyawan bagian atau divisi dari perusahaan dan apakah proses bisnis tersebut telah memberikan manfaat bagi perusahaan, maka diperlukan suatu evaluasi dari pelaksanaan proses bisnis tersebut. Suatu evaluasi dapat dilakukan setiap bulan, setiap tiga bulan, setiap enam bulan atau setiap tahun, tergantung kebijakan manajemen perusahaan. Akan tetapi suatu evaluasi akan lebih efektif apabila dilakukan setiap bulan. Dengan seringnya melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan proses bisnis, maka akan diperoleh suatu proses bisnis yang paling memberikan manfaat bagi perusahaan.

## ***Komponen Proses Bisnis***

Berikut ini terdapat beberapa komponen proses bisnis, terdiri atas:

### **Tujuan**

Suatu proses haruslah memiliki tujuan yang jelas atau untuk apa proses itu dikerjakan  
Contoh : Proses input barang memiliki tujuan untuk mencetak struk belanja.

### **Batasan**

Boundary, scope, ruang lingkup proses harus terdefinisi dengan jelas, agar tidak keluar dari lingkup proses yang dianalisa. Contoh : Analisa sistem informasi penggajian.

### **Input**

Sistem yang bekerja untuk memproses sesuatu haruslah memiliki input yang jelas. Input suatu proses disebuah sistem dapat berupa suara, kertas, sinyal ataupun data dengan media lain. Contoh : Suara, Gambar, Dokumen.

### **Output**

Setelah input masuk ke dalam sebuah sistem kemudian akan diproses. Hasil dari pemrosesan akan menghasilkan output dari sistem. Output suatu proses di sebuah sistem dapat berupa kertas, sinyal atau media informasi lain. Contoh : Dokumen, Suara, Gambar.

### **Sumber daya**

Manusia, perangkat keras, perangkat lunak, perangkat komunikasi dan jaringan serta data atau bahan yang diolah. Contoh : SDM, Hardware, Software.

### **Urutan Aktivitas**

Suatu proses bisnis harus terdiri dari aktivitas yang berurut sesuai waktu dan ruang. Bahkan memiliki SOP (Standard Operating Procedure).

### **Melibatkan lebih dari satu unit dalam organisasi**

Suatu proses, melibatkan unit-unit terkait yang saling bekerja sama, berinteraksi untuk mencapai tujuan.

### **Menghasilkan suatu nilai untuk stakeholders**

Selain memiliki tujuan, suatu proses juga harus menghasilkan nilai/manfaat bagi orang-orang yang berkepentingan. Contoh: Untuk menghasilkan laba/keuntungan.

## Manfaat Proses Bisnis

1. Organisasi dapat lebih memfokuskan diri pada kebutuhan customer.
2. Organisasi mampu mengendalikan dan memprediksi setiap perubahan yang terjadi di lingkungan dalam ataupun luar.
3. Organisasi mampu memperbaiki tingkat penggunaan sumber dayanya sehingga dapat menekan biaya pemakaian serendah mungkin.
4. Organisasi dapat mengelola dengan baik interrelasi proses-proses antar bagian yang ada.
5. Organisasi dapat memonitor secara sistematis aktifitas-aktifitas pada setiap proses pada bisnis prosesnya.
6. Organisasi dapat dengan mudah menemukan kesalahan dalam proses dan memperbaikinya secepat mungkin.
7. Organisasi dapat memahami proses setiap perubahan input menjadi output pada bisnis prosesnya.
8. Organisasi mampu melakukan pengukuran pada setiap perubahan pada kondisi perusahaan.
9. Organisasi dapat memahami setiap proses dan metode dari proses yang benar.

## Contoh Proses Bisnis

### Proses Bisnis Sistem Informasi Penjualan Barang Online

#### 1. Pemilihan Barang

1. Buka Browser dan akses situs penjualan barang online.
2. Pengunjung dapat memilih langsung barang yang tampil pada antar muka beranda atau dapat mencari barang yang diinginkan di kolom pencarian.
3. Sistem akan melakukan otomatisasi, pencarian yang relevan dengan barang terkait dalam database dan menampilkan Kembali ke laman.
4. Pengunjung dapat memilih barang yang ditampilkan, setelah pengunjung memilih, sistem akan mengarahkan pengunjung ke laman detail barang.
5. Pengunjung dapat melihat Harga barang, Stok Barang Tersedia (Ready Stock), deskripsi lengkap barang, detail asuransi, garansi, ongkos kirim (pilihan kurir), pilihan warna (optional), ulasan barang, review seller (verified store/official store), sistem juga menampilkan rekomendasi produk lain yang terkait sebagai perbandingan. serta fitur '**whistlist**' untuk produk diminati dan '**Tambah Keranjang**' yang dapat digunakan jika pengunjung sudah login terlebih dahulu.
6. Setelah pengunjung yakin akan pilihannya, pengunjung akan melakukan proses transaksi pembelian, dengan menekan tombol '**beli**'.

7. Sistem akan mengarahkan pengunjung ke laman login untuk melanjutkan proses pembelian, sistem juga menyediakan fungsi daftar bagi pengunjung yang belum memiliki akun.

## 2. Pendaftaran Pelanggan

1. Pada bagian ini sistem akan mengarahkan pengunjung untuk melakukan pendaftaran, membuat akun, mengisi form pendaftaran yang diperlukan untuk membuat akun, sistem akan memberikan verifikasi akun melalui **email** atau nomer **hp** pengunjung untuk memverifikasi akun yang baru dibuat.
2. Pengunjung mengisi form **kode autentifikasi** yang dikirim sistem.
3. Setelah selesai membuat akun, sistem akan mengarahkan pengunjung ke laman login.

## 3. Login Pelanggan

1. Sistem menampilkan laman login.
2. Pengunjung akan mengisi form login dengan akun yang baru dibuat (**mengisi Email/No.HP/Username dan Password**).
3. Pengunjung menekan tombol '**Login**'.
4. Sistem menyediakan fitur '**Remember Password**', '**Lupa Password?**' Juga fitur '**Daftar**'.

## 4. Pembelian Barang

1. Setelah Menekan Tombol Beli, Sistem akan mengarahkan pengunjung ke laman '**Keranjang**', dimana pengunjung dapat melihat barang yang telah dipilih untuk dibeli.
2. Dalam laman '**keranjang**', terdapat fitur '**QTY(Quantity)**', fitur '**Hapus**', serta fitur '**Checkbox/Item**' yang berguna untuk menyeleksi barang yang akan dibeli terlebih dahulu, dilaman ini juga ditampilkan '**harga(item)**' dan '**Total Harga (minus ongkos kirim)**'.
3. Selanjutnya pengunjung menekan tombol '**Order**', untuk melanjutkan pemesanan, sistem akan mengarahkan pengunjung ke laman '**Detail Order**'.

## 5. Detail Pemesanan

1. Pada laman ini sistem menampilkan informasi lengkap tentang '**Alamat pengiriman**' yang sudah sistem **AutoFill** diambil dari akun yang sudah dibuat dan tersimpan dalam database.
2. Terdapat Tombol '**Durasi pengiriman**', '**pilih kurir**', yang harus dipilih pengunjung.
3. Pengunjung dapat menggunakan fitur '**gunakan voucher promo**', yang diberikan sistem kepada pengunjung dengan syarat dan ketentuan.

4. Sistem akan melakukan kalkulasi otomatis (harga barang/item + Ongkos Kirim + Voucher dll.) dan menampilkan **'subtotal per item/barang'**.
5. Sistem melakukan kalkulasi otomatis dan menampilkan informasi lengkap/detail total tagihan yang harus dibayar.
6. Jika pengunjung setuju dan ingin melanjutkan, pengunjung akan menekan tombol **'pilih pembayaran'** dan sistem akan mengarahkan pengunjung ke laman **'metode pembayaran'**.
7. Jika pengunjung tidak setuju, maka pengunjung dapat menekan tombol **'Kembali'**.

## 6. Transaksi Pembayaran

1. Dilaman ini sistem menampilkan informasi tentang jumlah yang harus dibayarkan dan metode pembayaran yang tersedia.
2. Jika dilanjutkan, Pengunjung memilih metode pembayaran, lalu menekan tombol **'Bayar'**, sistem akan memberikan informasi tentang **'kode pemesanan'** dan **'cara pembayaran'**, dan pengunjung akan melakukan transaksi pembayaran.
3. Sistem melakukan verifikasi pembayaran, dan menampilkan bukti pembayaran.
4. Pengunjung dapat mencetak dan menyimpan bukti pembayaran.
5. Jika pengunjung tidak ingin melanjutkan, maka pengunjung dapat menekan tombol **'Kembali'**.

## 7. Menyelesaikan Pesanan

1. Dilaman ini sistem akan menampilkan detail pesanan dan estimasi sampai, dilaman ini juga terdapat fitur/tombol **'Pesanan Telah Tiba'**, **'Tanya Seller'**, **'Lacak Pesanan'**, **'Batalkan Pesanan'** dan **'Pusat Bantuan'**.
2. Pengunjung akan memilih **'Pesanan telah tiba'** jika barang yang dipesan dipastikan telah sampai ke alamat pengiriman, sistem akan mengalihkan/memberikan total tagihan yang telah dibayar pengunjung ke pada seller (RekBer).
3. Pengunjung akan memilih **'Tanya Seller'**, jika ada pertanyaan/komplain yg ingin diajukan.
4. Pengunjung akan memilih **'Lacak Pesanan'**, jika pengunjung ingin mengetahui lokasi pasti barang yang dipesan.
5. Pengunjung berhak memilih **'Batalkan Pesanan'**, jika barang yang dipesan melewati estimasi waktu yang telah ditentukan tanpa pemberitahuan lebih dulu kepada pengunjung.
6. Pengunjung akan memilih **'Pusat Bantuan'**, jika ada informasi, pertanyaan atau komplain yang dibutuhkan dari **'Sistem Informasi Penjualan Barang Online'**.

**Selanjutnya silahkan  
Lihat TUGAS01**