



Prodi Ilmu Komputer
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA

SISTEM INFORMASI

Proses Bisnis (Konsep dan Definisi)

Dr. Asep Wahyudin, S.Kom, MT.
Ilmu Komputer
FPMIFA - Universitas Pendidikan Indonesia



- Pikirkan atau bayangkanlah sebuah produk/service yang anda gunakan
- Proses apa saja yang terlibat dalam penghantaran produk atau service yang ada telah pikirkan tersebut?
 - Seberapa puas anda dengan produk/service tersebut?
- Apakah anda punya usulan untuk memperbaiki, jika anda merasa tidak puas dengan produk/service tersebut?

Materi Kuliah

Pengantar Proses Bisnis.

Memahami bagaimana posisi penting proses bisnis. Bagaimana mengelola dan memperbaharui proses bisnis, dan bagaimana sistem informasi dapat dimanfaatkan dalam konteks proses bisnis besar/kompleks.

1. Pendahuluan definisi proses bisnis
2. Proses bisnis dan karakternya
3. Proses bisnis sebagai inti rekayasa sistem informasi

Sumber:

Andersen, Bjorn (1999), Business Process Improvement Toolbox, ASQ Quality Press, Milwaukee, Wisconsin

Al-Mashari, Majed, Zahir Irani, and Mohamed Zairi. "Business process reengineering: a survey of international experience." Business Process Management Journal, December 2001

Steven Alter, Principles of Information Systems, 2002

Eko Indrajit, Seluk Beluk Proses Bisnis, Nomor 365, 8 September 2013

Departemen atau Proses ?



Berkoordinasi untuk melakukan tugas-tugas yang bersifat kompleks dan tdk bisa dikerjakan sendiri
(perusahaan/enterprise)

→ Untuk memenuhi permintaan dengan mengerjakan **tindakan** yang harus dijalankan

→ Fokus dari tindakan adalah **Proses**



Tenaga kerja di sewa untuk melakukan tugas yang harus dikerjakan

Kompleksitas pekerjaan berkembang dan jumlah pekerja bertambah



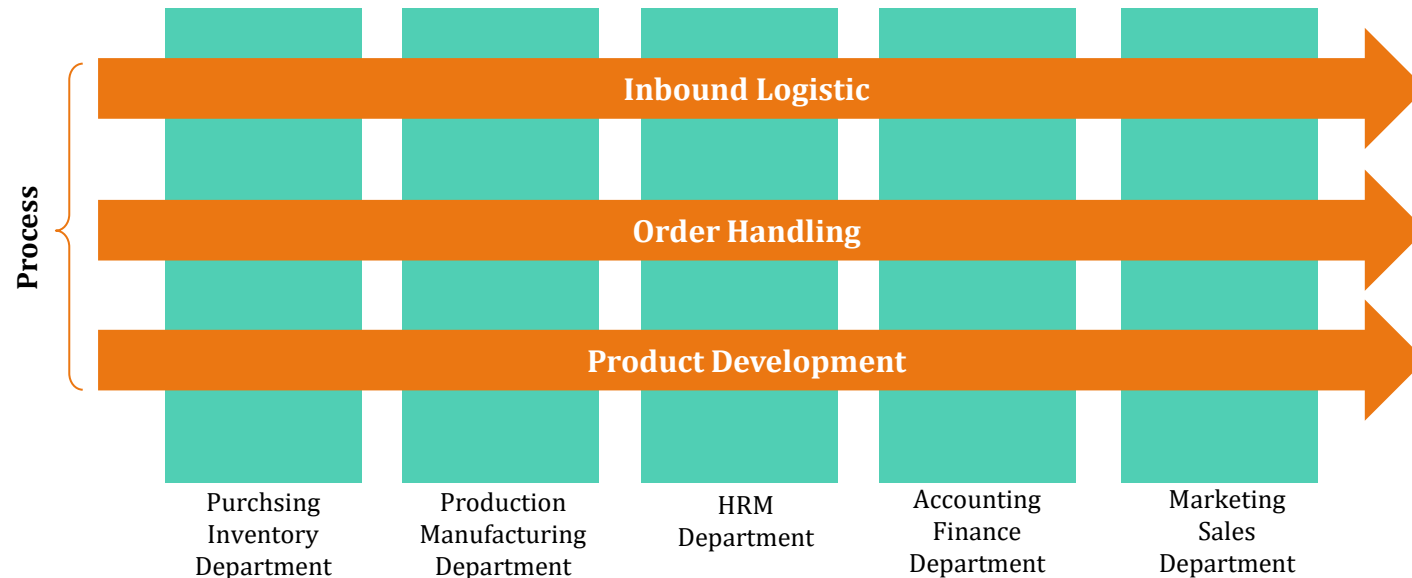
Sehingga tidak mungkin lagi setiap orang melakukan setiap pekerjaan
Pekerjaan terlalu kompleks, dan setiap orang membutuhkan spesialisasi

Membentuk **Departemen** yang terdiri dari individu-individu dengan keahlian serupa

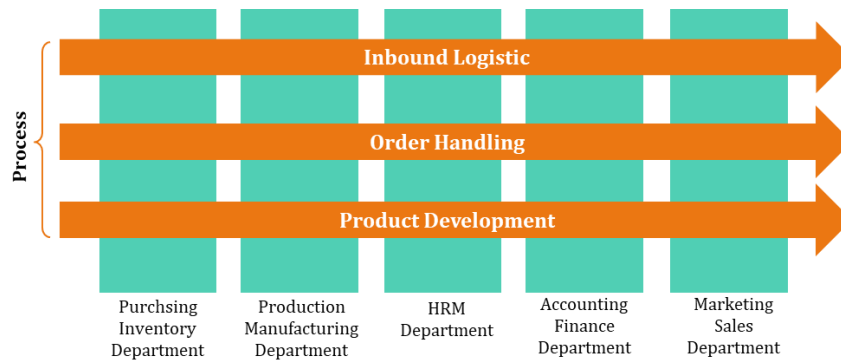
Berawal dari kebutuhan Proses → departemen

Departemen (+)

- Tenaga kerja diberi kesempatan untuk menjadi sangat spesialis dalam bidangnya
- Biaya-biaya untuk sentralisasi berbagai fungsi menjadi menurun
- Tempat kerja menjadi lebih aman, setiap orang tahu dimana mereka harus bekerja dan pekerjaan yang harus dilakukan
- Struktur organisasi terdefinisi dengan lebih jelas dan dapat dengan mudah digambarkan dan ditampilkan



- Perusahaan modern akan terdiri dari berbagai departemen berdasarkan kebutuhan fungsional
- Model menunjukan departemen vertikal dan proses horisontal yang melalui setiap departemen



Permasalahan apa yang mungkin timbul dari organisasi berdasarkan departemen disamping ini?



(-)

Ketika pekerja ditempatkan dalam struktur organisasi/departemen, maka akan kerap menganggap bahwa tempat tersebut adalah “kotak” dan batasan dimana harus berada

Dampak:

- Komunikasi keluar kotak menjadi terbatas
- Orang dalam departemen hanya melakukan tugas yang menjadi tanggung jawab departemen nya saja
- Setiap departemen akan memaksimalkan otoritas dan kinerja masing masing terhadap oragnisasi

Apa yang dapat terjadi kemudian?

Silo Mentality

sebuah kecenderungan mental ketika beberapa departemen atau sektor tertentu tidak bersedia atau cenderung tertutup untuk berbagi informasi dengan departemen lain di perusahaan yang sama

Bagaimana sebaiknya fokus dari organisasi/perusahaan dalam hal ini?

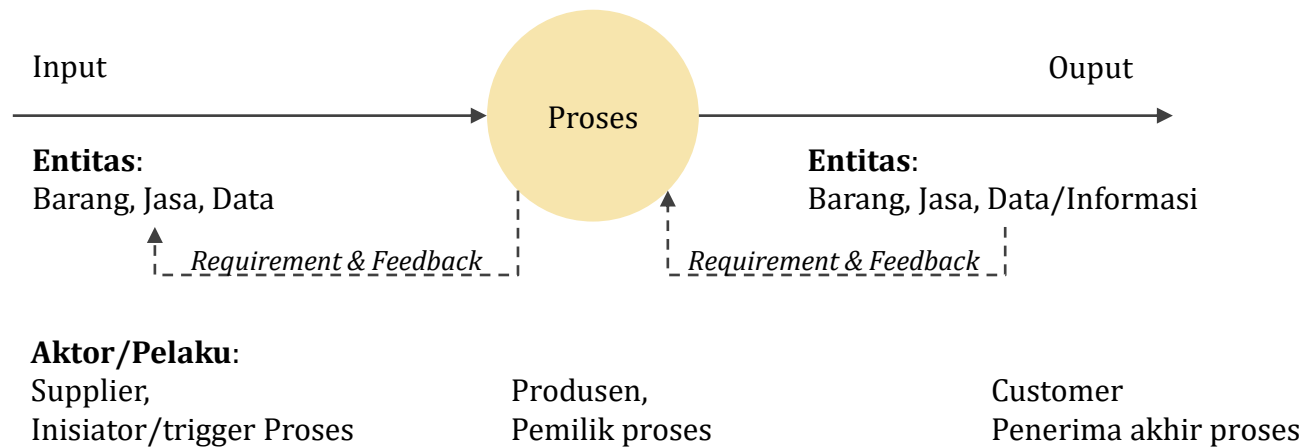
Saat ini terjadi perubahan fokus bisnis

**Dari organisasi/perusahaan sebagai
BEBERAPA DEPARTEMEN**



**Menjadi pada
PROSES BISNIS
yang dilakukan**

- Melalui fokus pengelolaan seluruh proses yang melalui banyak departemen, maka **resiko optimasi yang tidak maksimal akan lebih rendah** dibandingkan dengan mengelola masing-masing departemen
- Dapat menghilangkan fragmentasi tanggung jawab yang umum ditemui dalam organisasi fungsional, dengan menunjuk, **process owners**, yang bertanggung jawab pada kekhususan proses nya masing masing
- Pengelolaan dan fokus pada proses dapat memberikan pondasi yang lebih baik untuk **mengelola waktu dan sumber daya**

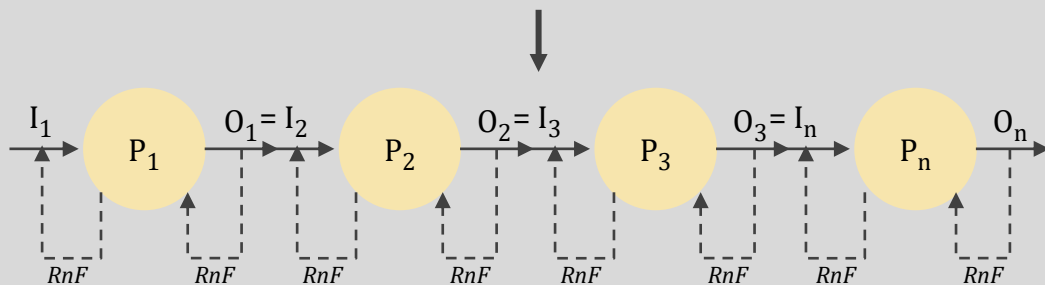


Traditional: *organized around the functional areas of business*

- It provides a focus for work and it promotes professionalism and expertise (+)
- Too much attention to what happens within the functional area(-)
- Little concern for coordinating across the function area(-)

New: *customer-oriented processes*

- Organized around the functional areas of business
- How business perform their work and provide value for customers (the value chain)

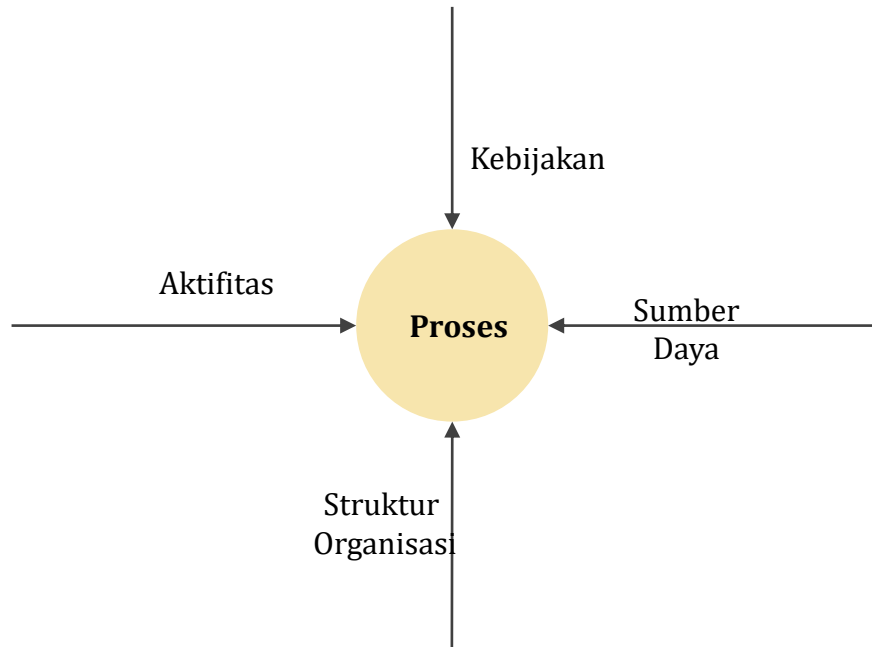


**Our process is Our Customer
Customer Satisfaction**

*Metodologi pengembangan sistem informasi, terutama yang berbasis aplikasi, bagian utama yang diprioritaskan untuk dipahami dengan serius adalah **proses bisnis**. (Eko Indrajit, 2013)*

1. A **collection of activities** that takes one or more kinds of input and creates an output that is of value to the customer.
2. A **series of related**, structured activities or tasks that produce a specific service or product.
3. 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.
4. A defined **set of business activities** that represent the steps required to achieve a business objective.
5. A **set of linked business activities** that take one or more inputs and transform them to create an output.
6. A **set of one or more linked procedures or activities** that collectively complete a business objective or policy goal, normally within the context of an organizational structure defining functional roles and relationships.
7. The **execution of a sequence of related steps** in response to an event that leads to a clearly defined deliverable or outcome.
8. A **logical series of related transactions** that converts input to results or output.
9. 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.
10. **The task are pre-defined**, and the process can be repeated

Kumpulan **aktifitas, kebijakan, struktur organisasi, sumber daya** yang berjalan teratur pada suatu organisasi yang merubah Input menjadi Output



Klasifikasi Proses

Proses bisnis utama (Primary Processes)

Meliputi proses inti yang menghasilkan nilai bagi organisasi, mulai dari pengadaan sampai dengan produk/service akhir ke customer

Proses bisnis Pendukung (Supporting Processes)

Meliputi proses yang tidak menghasilkan nilai, tetapi diperlukan untuk mendukung proses utama, seperti finansial, personalia dsb. (lihat value chan)

Proses bisnis pengembangan (Development Processes)

Meliputi proses yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja rantai nilai dan proses utama dan pendukung. Contoh pengembangan produk dan layanan

European Network for Advanced Performance Studies (ENAPS)

Generic Business Process Framework

Business Process

Product Development

- Product research
- Product engineering and design
- Process engineering and design
- Co-engineering

Obtaining Customer Commitment

- Market development (Analysis ?)
- Marketing and sales
- Tendering

Order Fulfillment

- Procurement and inbound logistics
- Production planning and control
- Manufacturing and Assembly
- Distribution and outbound logistics
- Order Processing

Customer Service

- After-sales service
- Product take back

Secondary Process

Support

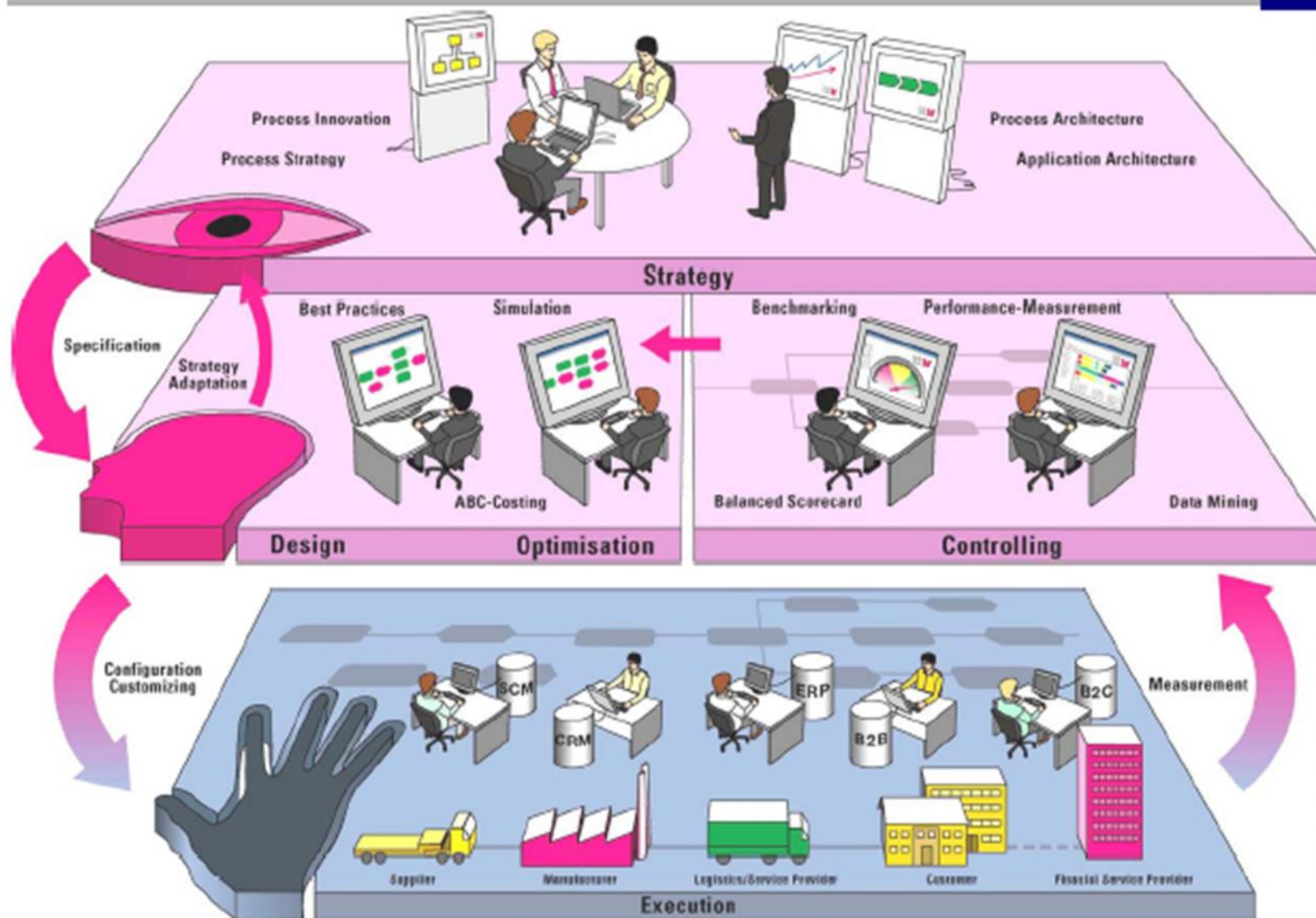
- Financial management
- Human resource management
- Information management
- Maintenance
- Internal control of health, environment and safety

Evolution

- Continuous business process improvement
- Product research
- Production technology research
- Human resource development
- Supplier base development
- Development of external relations
- Strategic planning

* It is possible for a function to belong to more than one process

Business Process Excellence





Selesai