

## **PERTEMUAN 7**

### **(PROSES BISNIS)**

#### **A. TUJUAN PEMBELAJARAN**

Sehabis membaca dan mempelajari uraian materi ini mahasiswa diharapkan dapat memahami dan mampu untuk:

1. Mahasiswa mampu memahami apa itu proses bisnis.
2. Mahasiswa dapat memahami permodelan bisnis.
3. Mahasiswa dapat memahami tujuan dan manfaat proses bisnis.

#### **B. URAIAN MATERI**

##### **1. Proses Bisnis**

Proses bisnis secara umum ialah aktifitas-aktifitas atau pekerjaan yang tersusun dan saling terhubung untuk memberikan solusi dan menciptakan produk atau layanan maupun jasa agar mendapatkan tujuan atau target tertentu.

Menurut Davenport (1993) yang dimaksud dengan proses bisnis adalah aktifitas yang tertata dan berurut untuk menghasilkan masukan tertentu untuk golongan target pelanggan tertentu. Yang mana didalamnya terdapat penentuan yang kuat kepada “bagaimana” usaha atau tindakan itu dijalankan disuatu perusahaan maupun instansi, berbeda dengan produk yang hanya fokus pada “apa”. Sebagaimana proses yang merupakan urutan spesifik dari aktifitas pekerjaan lintas ruang dan waktu, dengan suatu awal dan akhir dan secara jelas mendefinisikan masukan (Input) dan pengeluaran (Output).

Proses bisnis adalah serangkaian instrumen untuk mengorganisasi sebuah kegiatan dalam bisnis dan untuk lebih memahami peningkatan pemahaman atas saling keterkaitan suatu kegiatan (Weskec, 2007). Sedangkan menurut Hammerr dan Champyy dalam Weskec (2007), proses bisnis ialah kumpulan pekerjaan yang mengambil satu kegiatan atau banyak masukan dan menciptakan sebuah output yang amat sangat berguna bagi pelanggan.

Proses bisnis juga harus mempunyai lebih dari satu karakteristik umum, diantaranya, yaitu:

- a. *Definitif* ialah proses bisnis yang harus mempunyai batasan, *input* masukan) serta *output* (keluaran) yang jelas.
- b. Terstruktur adalah proses bisnis harus memiliki dan terdiri dari aktifitas yang tersusun rapi sesuai urutan ruang dan waktu.
- c. Pelanggan ialah penerima dari kegiatan hasil proses bisnis.
- d. Nilai Lebih ialah perubahan yang dialami dalam proses untuk memberikan nilai lebih pada penerima atau pelanggan
- e. Ketertarikan ialah merupakan satu proses yang tidak bisa terjadi secara sendiri melainkan terjadi akibat sesuatu yang saling berkaitan dalam suatu organisasi ataupun perusahaan.
- f. Fungsi persilangan ialah sebuah proses yang sama pada biasanya, meskipun tidak perlu mencakup beberapa fungsi.

a. Analisa Proses Bisnis

Analisa proses bisnis ialah serangkaian kegiatan yang dikerjakan untuk memahami urutan pelaksanaan dalam sebuah organisasi yang memiliki tujuan agar mendapatkan laba atau keuntungan dengan sumber daya yang dimiliki.

Menurut Anne Gregory, analisa ialah langkah awal dalam kegiatan perancangan atau rencana. Sedangkan menurut Robert J. Schreiter (1991), analisa adalah “membaca” sebuah bagan yang memberikan awal dari gambaran-gambaran yang menandakan interaksi yang tersusun secara dinamis dan menyampaikan pesan-pesan yang diinginkan.

Analisa proses bisnis pada umumnya memberikan suatu pemetaan proses dan sub-proses didalamnya yang menggambarkan aktifitas dan kegiatannya.

Dalam kegiatan rekayasa proses bisnis ada beberapa tahapan yang harus dilakukan, diantaranya:

1) *Identify value chain*

Identifikasi Value Chain ialah proses dimana organisasi atau perusahaan memfokuskan kegiatan utamanya dan bantuan yang memberi

nilai tambah pada produk kemudian menganalisa untuk meminimalisir biaya atau peningkatan diferensiasi, biasanya digunakan untuk menganalisa kegiatan internal perusahaan. Dengan melihat kedalam kegiatan internal perusahaan, analisa akan menangkap dimana keunggulan kompetitif suatu perusahaan atau pun kekurangannya. Besar kecil nilai lebih yang dihasilkan oleh sebuah kegiatan pada proses bisnis sangat bergantung pada faktor didalam perusahaan, diantaranya strategi bisnis, sumberdaya manusia dan visi dari pemimpinnya. Sedangkan dari faktor eksternal (luar) diantaranya dari faktor kompetisi, keadaan industri, aturan pemerintah yang berlaku dan keadaan social ekonomi.

a) Tahap analisis dalam suatu kegiatan proses bisnis

Analisa suatu kegiatan proses bisnis perusahaan atau organisasi dari sudut waktu dan biaya untuk mengidentifikasi akibat setiap kegiatan dalam membuat atau menciptakan nilai bisnis pada organisasi atau perusahaan. Didaalam tahap proses analisis bisnis juga harus melihat suatu kesempatan agar terus mengoreksi dan membuat perbaikan serta melakukan perencanaan yang berulang agar kegiatan proses bisnis lebih efektif dan efisien.

b) Tahapan perencanaan proses bisnis baru

Perancangan proses bisnis yang baru dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk memberi nilai proses bisnis pada organisasi atau perusahaan. Hasil perencanaan proses bisnis yang baru kemudian direalisasikan atau diterapkan untuk meriview.

b. Faktor-faktor proses bisnis

Dalam analisa proses bisnis yang melibatkan banyak faktor juga dapat menyebabkan kompleksitas yang dinamis oleh banyaknya kemungkinan kejadian-kejadian yang akan dapat terjadi seiring dengan waktu yang berjalan. Sifat fleksibel memang mempunyai hubungan erat dengan dimensi waktu. Memainkan permainan catur pun ialah sebuah contoh kompleksitas fleksibel karena banyak kemungkinan yang akan terjadi dalam mengambil keputusan dan ketika sudah melakukan langkah atau tahapan yang dipilih dalam hal ini bidak r maka dapat terjadi kemungkinan keadaan yang harus dianalisa kembali.

Sebuah sistem akan memiliki sifat fleksibel ketika terdapat unsur *humanity* didalamnya karena setiap manusia sifat-sifat yang berbeda, ketidakpastian dalam pengambilan keputusan. Ditambah juga bila dalam pengambilan putusan juga sering terjadi kemungkinan yang tidak terduga, itu pun jika hanya seorang manusia, bagaimana bila dengan sebuah organisasi atau perusahaan yang melibatkan lebih dari satu orang manusia yang saling berinteraksi. Sistem yang melibatkan manusia sering disebut juga *Human Activity System* (HAS).

Kebalikan dari sistem dinamis ada juga sistem kompleksitas statis dimana hanya ada satu kemungkinan kejadian yang bisa terjadi saat pelaksanaan analisis proses.

Pada pembahas awal diatas juga disebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam proses bisnis, diantaranya yaitu:

1) Faktor *Internal*

Faktor internal merupakan kekuatan yang mencakup kekuatan dan kelemahan yang terdapat didalam internal organisasi atau perusahaan itu sendiri. Manajemen harus bisa secara tepat tanggap terhadap setiap perubahan yang terjadi pada internal organisasi atau pun perusahaan dan memiliki kemampuan untuk merespon berbagai isu-isu sentimen yang terdapat pada lingkungan yang mempunyai pengaruh cukup kuat terhadap organisasi atau pun perusahaan.

2) Lingkungan internal

Lingkungan internal dalam suatu perusahaan yang perlu diidentifikasi kekuatan dan kelemahannya adalah hubungan antara area fungsional bisnis diantaranya, yaitu:

- a) *Management*
- b) *Marketing* (Bagian Pemasaraan)
- c) *Finance atau Acunting*
- d) *Production and Operation*
- e) *Human Resource*

c. Faktor *Eksternal*

Faktor eksternal merupakan faktor yang mencakup suatu kebijakan diluar dari organisasi seperti kebijakan pemerintahan atau pun kondisi lingkungan suatu organisasi atau perusahaan.

Faktor penting yang harus didalami dalam penentuan pengambilan suatu keputusan adalah salah satunya faktor eksternal. Mengenali dan memahami tentang berbagai kondisi serta dampak yang akan terjadi adalah menjadi hal mutlak yang harus diteliti dan didalami lebih lanjut disebabkan oleh banyak hal, diantaranya, yaitu:

- 1) Faktor geografis
- 2) Faktor kebijakan pemerintah
- 3) Faktor kebijakan global

## 2. Manfaat Dan Tujuan Proses Bisnis

Manfaat dari proses bisnis itu sendiri adalah untuk mempermudah dalam proses pemahaman alur dari proses bisnis secara integritas.

Dalam proses bisnis ada tiga macam teknik yang populer atau yang sering didengar untuk melakukan proses bisnis (Dennis, Wixom, dan Tegarden, 2009), yaitu:

a. Business Process Automation (BPA)

BPA adalah teknologi yang membantu organisasi untuk menyediakan banyak waktu melakukan pekerjaan yang lebih penting. (BPA) mengoptimalkan aktifitas yang dilakukan berulang dalam keseharian yang menjadikan mengalihkan tanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas dari manusia ke mesin. Manfaat BPAsendiri juga dapat membantu meringankan tugas tim dan individu, antara lain:

- 1) Mengoptimalkan waktu yang diperlukan untuk menjalankan operasi sehari-hari
- 2) Untuk membantu membuat keputusan yang terinformasi lebih cepat
- 3) Menurangi proses waktu dan menghilangkan kerumitan proses yang menghabiskan banyak waktu dan pendapat
- 4) Mengurangi resiko regulasi

- 5) Mempercepat tranformasi digital anda secara keseluruhan dengan beralih dari proses yang masih manual menggunakan kertas

b. Business Process Improvement (BPI)

BPI adalah pelatihan manajemen dimana para pemimpin perusahaan melakukan metode untuk menganalisa prosedur untuk mengidentifikasi area dimana mereka dapat meningkatkan akurasi, efektifitas, efisien, dan kemudian mendesain ulang proses tersebut untuk mewujudkan peningkatan. Perbaikan proses bisnis adalah pekerjaan dengan mengidentifikasi keterampilan karyawan yang dapat ditingkatkan untuk mendorong dan menciptakan prosedur yang lebih baik dan efisien dan dapat menumbuhkan bisnis secara keseluruhan.

Proses ini juga biasa dibilang proses perbaikan fungsional. Tujuan dari BPI sendiri antara lain:

- 1) Perusahaan dalam penggunaan BPI (Business Process Improvment) untuk menentukan dan memahami bagaimana mengurangi waktu yang diperlukan untuk menyesuaikan proses serta peningkatan kualitas prodak layanan yang akan dihasilkan dari proses ini.
- 2) Organisasi atau perusahaan menggunakan BPI (Business Process Improvment) ialah agar mendapatkkan kepastian yang baik terhadap aturan yang mengatur proses tersebut dan dapat meningkatkan kepuasan dan pelayanan terhadap costomer.
- 3) BPI juga digunakan oleh perusahaan untuk memuaskan kebutuhan costomer atau pelanggan agar target bisnis tercapai dan efektif dan efisen.

a) Mengorganisasi Perbaikan

Mengorganisasi perbaikan ialah perorganisir yang memiliki tujuan dan mengelola proses bisnis baik internal maupun eksternal agar menjadikan lebih baik didalam satu kesatuan organisasi atau perusahaan. Mendefinisikan proses bisnis yang keritis antara lain, yaitu:

- (1) Pemilihan proses *owner* (pemilik)
- (2) Mendefinisikan batasan-batasan awal yang akan diperbaiki

(3) Pembentukan dan pelatihan tim yang akan melakukan perbaikan

(4) Menetapkan ukuran-ukuran target keberhasilan

b) Pemahaman Proses

Pemahaman proses biasanya bertujuan untuk mencapai target pemahaman keseluruhan isi yang terdapat didalam proses bisnis yang terkandung didalam organisasi ataupun perusahaan, sehingga proses yang sedang berjalan dapat dimengerti dengan jelas, baik proses maupun prosedurnya dapat dipahami oleh masing-masing individu maupun department, antara lain, yaitu:

(1) Membuat bagan alur proses

(2) Urutan proses yang berjalan

(3) Melakukan analisis waktu yang berjalan

(4) Perbaikan waktu yang lebih cepat

(5) Proses dan prosedur dan pengaturannya

c) Penyederhanaan Proses

Penyederhanaan proses ialah proses yang dimana untuk melakukan penyederhanaan proses dengan tidak menambah segala jenis hambatan yang memperlambat waktu pemrosesan, menstandarkan maupun memperbaharui proses yang bertujuan untuk memperbaiki efisiensi, efektifitas dan adaptasi dari proses bisnis yang sedang berjalan, tujuannya antara lain yaitu:

(1) Menyederhanakan proses

(2) Pemilihan proses yang diinginkan

(3) Mempermudah proses birokrasi yang rumit

(4) Memperbaharui peralatan

(5) Standarisasi proses

(6) Mengurangi waktu proses

d) Pengukuran dan kontrol

Pengukuran dan kontrol dalam proses bisnis biasanya bertujuan untuk mengawasi jalannya suatu proses bisnis. Dengan

mengawasi dan melakukan kegiatan pemeriksaan terhadap tujuan target yang ingin dicapai oleh perusahaan, tujuannya antara lain, yaitu:

- (1) Menambah pengukuran proses dan target yang ingin digapai
- (2) Mengadakan sistim umpan balik
- (3) Melaksanakan proses pemeriksaan berkala

e) Perbaikan berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan biasanya dilakukan dengan tahapan-tahapan yang akan dijelaskan dibawah ini, tujuannya ialah untuk mencapai pengimplementasi pada proses perbaikan yang diingan semisal, seperti penambahan, Delete dan lain sebagainya, diantaranya, yaitu:

- (1) Memahami dampak terhadap pelanggan
- (2) Mengkualifikasi proses menjadi beberapa part atau bagian
- (3) Memahami dan menghapus masalah yang terjadi
- (4) Study banding dengan perusahaan lainnya
- (5) Melihat kembali kwalifikasi secara rutin

c. Businees Process Reengineering (BPR)

BPR adalah rekayasa ulang proses bisnis agar tercapai tujuan peningkatan didalam aspek-aspek keritis seperti kualitas, pengeluaran biaya, layanan dan efektifitas waktu. Busnines Process Reengineering memiliki tujuan agar dapat mengurangi biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi atau perusahaan dan proses redundasi dalam cangkupan yang lebih besar.

Dalam Teknik Informatika, proses perbaikan adalah mengatasi penyebab akar masalah yang menghambat pada sistem untuk penyelarasan teknik dan target bisnis. Pembagian proses yang menilai operi bisnis untuk menunjukan masalah dan menyesuaikan alur kerja merupakan langkah pertama dalam upaya peningkatan proses bisnis yang lebih besar.

BPR yang dipergunakan sebagai ilmu disiplin yang dapat menghasilkan perbaikan tersebut, BPR bertujuan untuk membuat nilai pada suatu kemampuannya agar membantu perusahaan menyempurnakan sistem



operasi mereka agar memastikan bahwa perusahaan berada di jalur yang tepat dan mampu bersaing dalam ruang lingkup bisnis yang sehat dan kompetitif dan didukung oleh teknologi moderen yang mendukung pekerjaan agar lebih efisien.

Didalam proses bisnis juga terdapat Cycletime (Siklus Waktu) yang digunakan dalam menghasilkan sebuah output dari input yang diberikan, dimana siklus waktu ini dapat menghambat efisiensi dan efektifitas proses bisnis sehingga terdapat 3 (tiga) cara untuk memperbaiki siklus waktu yang berjalan didalam sebuah organisasi ataupun perusahaan, diantaranya, yaitu:

1) *Non Value Added (NVA)*

Adalah aktifitas sebuah proses yang tidak berdampak keuntungan bagi perusahaan atau nilai terkait yang berarti kepada pelanggan maupun bagi proses bisnis itu sendiri sehingga jika melakukan eliminasi aktifitas NVA dapat memberikan efisiensi waktu pada proses bisnis perusahaan, contohnya adalah: Redundant Inspections (inspeksi yang berlebihan), Filling in form (Pengisian formulir) yang berbelit-belit dan Excessive transit (transit berlebihan).

2) *Aktivitas Business Value Added (BVA)*

ialah aktifitas yang tidak memberikan dampak nilai secara langsung bagi perusahaan ataupun organisasi akan tetapi aktifitas ini memberikan dukungan yang diperlukan dalam proses bisnis, sehingga adanya aktifitas ini dapat membantu proses bisnis menjadi lebih efisien namun aktifitas ini tidak dianjurkan untuk berlebihan sehingga membutuhkan pengurangan pada proses ini, contohnya: Scheduling (Penjadwalan), Pemasaran dan Audit.

3) *Menyederhanakan Real Value Added (RVA)*

RVA merupakan proses penting yang mengubah input (masukan) menjadi output (keluaran) yang diperlukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan sehingga proses ini menjadi sangat penting namun semakin sederhana aktifitas ini maka semakin baik pula dalam keefektifan dan efisiensi waktu, contohnya adalah: Product development (Pengembangan produk), Materials procurement (Pengadaan bahan) yang digunakan dalam proses bisnis.

Tujuan dari proses bisnis itu sendiri juga ada untuk mendefinisikan tahapan atau alur yang akan diambil agar mencapai target atau tujuan. Adapun untuk mencapai tujuan proses bisnis diperlukan permodelan proses bisnis yang dapat membantu perusahaan mencapai target tujuannya dari berbagai permodelan proses bisnis yang ada diantaranya, yaitu:

- a) Modal awal (saat ini) model ini biasanya mengimplementasikan pada kondisi dan situasi saat ini sekarang atau permodelan yang menggambarkan keadaan awal.
- b) Keadaan baru yang mempunyai tujuan dan target kedepannya yang difungsikan untuk menganalisa, menguji, menerapkan dan meningkatkan proses bisnis yang akan dijalani dalam beberapa waktu kedepan.

Tujuan dari permodelan sendiri ialah untuk memberikan pandangan suatu proses yang lengkap yang memungkinkan manager, consultan beserta para staff untuk meningkatkan dan merapikan alur aliran suatu proses dalam perusahaan. Hasil akhir dan tujuan permodelan bisnis adalah mendapatkan nilai tambah pelanggan, mengurangi biaya perusahaan dan menyebabkan peningkatan pada keuntungan yang besar bagi perusahaan.

Proses permodelan bisnis sendiri melingkupi hal-hal sebagai berikut, yaitu:

- a) Proses bisnis memiliki target dan tujuan
- b) Proses bisnis memerlukan *input* (masukan)
- c) Proses bisnis menghasilkan *output* (keluaran)
- d) Proses bisnis memerlukan SDM untuk memproses masukan
- e) Proses bisnis mesti memasukan aktifitas yang berurutan dan bertendensi
- f) Proses bisnis harus dapat melibatkan lebih dari satu bagian
- g) Proses bisnis dapat memberikan keuntungan dan kemudahan untuk semua baik staff maupun pelanggan.

#### 4) Business Process Management (BPM)

Manajemen proses mempunyai peran sebagai sebuah sistem yang mengorganisasikan manajemen umum seperti tata kelola perusahaan

Teknik yang ada pada Business Process Management sebagai berikut :

- a) Proses bisnis notasi pemodelan
- b) Proses implementasi grafis yang menggunakan alat standar
- c) Teknik diagram UML
- d) Pemodelan dengan cara visualisasi sebagai spesifikasinya
- e) Teknik flowchart
- f) Merupakan tipe diagram dengan beberapa symbol sebagai media yang menciptakan diagram alur
- g) Teknik data flow diagram
- h) Proses yang menunjukkan bagaimana cara menghubungkan data secara bersamaan dengan pengguna lain
- i) Diagram aktifitas peran
- j) Notasi abstrak yang menggambarkan perilaku yang diinginkan dalam organisasi
- k) Diagram interaksi peran
- l) Proses yang terhubung dalam jenis matriks vertical
- m) Grafik Gantt
- n) Pemodelan dengan teknik matriks yang berisi daftar pada sumbu vertical semua tugas atau kegiatan yang akan dilakukan dalam suatu proses
- o) Teknik Workflow
- p) Pemodelan aliran tugas antara aplikasi computer atau orang dalam suatu organisasi. proses pembangunan alur kerja menggunakan model alur kerja untuk menangkap informasi yang relevan dari proses. Proses ini terdiri dari empat tahap yaitu pengumpulan informasi, proses bisnis modeling, aliran kerja modeling, implementasi dan verifikasi dan eksekusi

**C. SOAL LATIHAN/TUGAS**

1. Bagaimana proses bisnis secara umum ?
2. Jelaskan mendefinisikan masukan (*Input*) dan pengeluaran (*Output*) ?
3. Jelaskan Analisa proses bisnis ?
4. Jelaskan fungsi Business Process Automation(BPA) ?
5. Apa fungsi Business Process Improvement (BPI) ?

**D. REFERENSI**

1. Gunasekaran, A., & Sandhu, M. (2010). Manajemen proses bisnis, penulis: Dewi Rahmawati S.kom. dan Prof. Riyanarto Sarno, PhD. Handbook On Business Information Systems. Singapore: World Scientific.
2. Sukanto dan Shalahuddin (2014:161), Dennis, A., Wixom, B. H., & Tegarden, D. (2009). NewJersey: John Wiley & Sons.  
  
Analisis & Perancangan UML (Unified Modeling Language), Penulis: Ir. Yuni Sugiarti, M.kom.
3. Dennis, A., Wixom, B. H., & Tegarden, D. (2009). Gunasekaran, A., & Sandhu, M. (2010).  
  
Pressman, R. S. (2015). Software Engineering. Sommerville, I. (2011). Software Engineering (9th ed.). Boston:Addison, Wesley. Roger S. Pressman (2002:10)<http://utari101212192.blogspot.com/2012/01/makalah-sejarah-komputer-dan-sistem.html>
4. C.R Kothari.(2004).Research Methodology: Methodes and Techniques. Jogiyanto, H.M..(2006).  
  
Kadir, Abdul dan C.H. Triwahyuni.(2005) Pengenalan Teknologi Informasi. Mamik.(2014). Metode Kualitatif.  
  
Hardani, Nur Hikmatul Auliya, dkk.(2020).Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif.

## GLOSARIUM

Business Process Automation (BPA) adalah teknologi yang membantu organisasi untuk menyediakan banyak waktu melakukan pekerjaan yang lebih penting.

Business Process Reengineering (BPR) adalah rekayasa ulang proses bisnis agar tercapai tujuan peningkatan didalam aspek-aspek kritis seperti kualitas, pengeluaran biaya, layanan dan efektifitas waktu. Business Process Reengineering memiliki tujuan agar dapat mengurangi biaya-biaya yang harus dikeluarkan oleh organisasi atau perusahaan dan proses redundansi dalam cangkupan yang lebih besar.

*Non Value Added (NVA)* Adalah aktifitas sebuah proses yang tidak berdampak keuntungan bagi perusahaan atau nilai terkait yang berarti kepada pelanggan maupun bagi proses bisnis itu sendiri sehingga jika melakukan eliminasi aktifitas NVA dapat memberikan efisiensi waktu pada proses bisnis perusahaan