Nama : Sahilah Amru Yumnatusta

NRP : 5026231182

Kelas : A

Pertimbangkan proses berikut di sebuah perusahaan yang terdiri dari 800 karyawan di awal 1990-an.

Hampir setiap karyawan di perusahaan dapat melakukan permintaan pembelian dengan mengisi sebuah formulir. Permintaan pembelian meliputi informasi tentang barang yang akan dibeli, kuantitas, tanggal pengiriman yang diinginkan, dan perkiraan biaya. Karyawan dapat mencalonkan penjual tertentu. Karyawan sering meminta penawaran dari penjual untuk mendapatkan informasi. Pengisian seluruh formulir bisa memakan waktu beberapa hari karena karyawan sering tidak memiliki data yang diperlukan. Kutipan dilampirkan pada permintaan pembelian. Permintaan yang telah lengkap ditandatangani oleh dua penyelia. Satu penyelia harus memberikan persetujuan keuangan, sementara penyelia lain harus menyetujui keperluan pembelian dan kesesuaiannya dengan kebijakan perusahaan (misalnya, jika membeli alat perangkat lunak, apakah itu kompatibel dengan lingkungan operasi TI standar perusahaan?). Mengumpulkan tanda tangan dari dua pengawas membutuhkan rata-rata 5 hari. Jika mendesak, karyawan dapat menyerahkan formulir secara langsung, jika tidak maka formular diedarkan melalui surat internal. Permintaan pembelian yang ditolak dikembalikan ke karyawan.

Terkadang, karyawan melakukan sedikit modifikasi dan mengirimkan kembali permintaan pembelian. Setelah permintaan pembelian disetujui, maka formular dikembalikan ke yang mebuat permintaan. Karyawan meneruskan formulir ke departemen pembelian. Karyawan sering membuat salinan formulir untuk catatan mereka sendiri, jika formulir hilang. Bagian pembelian memeriksa kelengkapan permintaan pembelian dan mengembalikannya kepada karyawan jika tidak lengkap.

Departemen pembelian kemudian memasukkan permintaan yang disetujui ke sistem enterprise perusahaan. Jika karyawan belum menominasikan penjual, staf di departemen pembelian memilih satu berdasarkan kutipan yang dilampirkan pada daftar permintaan pembelian, atau berdasarkan pada daftar penjual (juga disebut daftar vendor utama) yang tersedia di sistem enterprise perusahaan.

Terkadang, kutipan yang dilampirkan pada permintaan telah kedaluwarsa. Dalam hal ini, sebuah kutipan yang diperbarui diminta dari penjual yang sesuai. Pada kesempatan lain, penjual yang mengajukan penawaran tidak dicatat dalam sistem enterprise perusahaan. Dalam hal ini, departemen pembelian harus memberikan preferensi kepada penjual lain yang terdaftar di sistem enterprise perusahaan. Jika tidak ada penjual yang tersedia atau jika penjual terdaftar menawarkan lebih tinggi harga daripada yang ada di kutipan yang diajukan, departemen pembelian dapat menambahkan penjual yang baru ke dalam sistem enterprise perusahaan.

Ketika penjual dipilih, sistem enterprise perusahaan secara otomatis menghasilkan pesanan pembelian. Pesanan pembelian dikirim ke penjual melalui faks. Salinan pesanan pembelian dikirim ke departemen hutang dagang. Kantor ini, bagian dari departemen keuangan, menggunakan sistem akuntansi yang tidak terintegrasi dengan sistem enterprise perusahaan tempat pesanan pembelian disimpan.

Barang selalu dikirim ke departemen penerimaan barang. Ketika barang diterima, petugas di departemen ini memilih pesanan pembelian yang sesuai dalam sistem perusahaan. Petugas memeriksa kuantitas dan kualitas, dan menghasilkan dokumen yang disebut formulir penerimaan barang dari pesanan pembelian yang disimpan dalam sistem enterprise perusahaan. Barang diteruskan ke karyawan yang membuat permintaan pembelian. Cetakan dari formulir penerimaan barang dikirim ke departement hutang. Jika ada masalah dengan barang, mereka dikembalikan ke penjual dan catatan dikirim ke departemen pembelian dan ke departemen hutang dagang sebagai arsip.

Penjual mengirim faktur atau tagihan langsung ke departemen hutang. Seorang pegawai di departemen ini membandingkan pesanan pembelian, kwitansi barang dan faktur. Tugas terakhir ini disebut pencocokan tiga arah. Pencocokan tiga arah memakan waktu karena petugas perlu menyelidiki setiap perbedaan dengan hati-hati. Proses pembayaran memakan waktu sangat lama dan perusahaan sering melewatkan tenggat waktu untuk pembayaran faktur dan harus membayar penalti.

Pada akhirnya, petugas melakukan transfer bank dan mengirimkan pemberitahuan pembayaran kepada penjual. Beberapa penjual secara eksplisit menunjukkan dalam faktur mereka nomor rekening bank untuk mentransfer pembayaran. Terdapat kejadian nomor rekening bank dan nama yang ditunjukkan dalam faktur berbeda dari yang dicatat dalam basis data penjual. Terkadang pembayaran kembali, dalam hal ini penjual dihubungi melalui telepon, email atau surat pos. Jika detail bank baru diberikan, transfer dicoba lagi. Jika masalah masih belum terselesaikan, departemen hutang dagang harus menghubungi lagi vendor untuk melacak penyebab kembalinya pembayaran.

1. **Apa jenis proses di atas: pesanan-sampai-kas, pengadaan-sampai-pembayaran, aplikasi-sampai-persetujuan, atau masalah-sampai-resolusi?**

Jenis proses di atas adalah pengadaan-sampai-pembayaran.

1. **Siapa aktor dalam proses ini? Siapa pelanggannya?**

Aktor dalam proses ini adalah karyawan yang membuat permintaan pembelian, penyelia yang menandatangani permintaan pembelian, departemen pembelian yang memproses permintaan dan membuat pesanan pembelian, penjual yang menyediakan barang atau layanan, departemen penerimaan barang yang memeriksa dan menerima barang, departemen hutang dagang yang memproses faktur dan pembayaran, departemen keuangan yang melakukan pembayaran.

Pelanggan dalam proses ini adalah karyawan yang membutuhkan barang atau layanan yang dibeli.

1. **Apa tugas dari proses ini?**

Tugas dari proses ini yaitu :

* Pengumpulan informasi untuk permintaan pembelian
* Penilaian dan persetujuan permintaan pembelian oleh penyelia
* Pemilihan penjual dan pembuatan pesanan pembelian
* Penerimaan dan pemeriksaan barang
* Pemeriksaan dan pencocokan faktur
* Pembayaran kepada penjual

1. **Nilai apa yang diberikan proses kepada pelanggannya?**

Proses ini memberikan nilai kepada pelanggannya dengan memastikan bahwa barang atau layanan yang mereka butuhkan dapat diperoleh secara efisien dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Selain itu, proses ini juga memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengadaan barang atau layanan tersebut.

1. **Apa hasil yang mungkin dari proses ini?**

Hasil yang mungkin dari proses ini yaitu pengadaan barang atau layanan yang dibutuhkan tepat pada waktunya dan dengan biaya yang terkendali, serta pembayaran yang tepat dan akurat kepada penjual.

1. **Mengambil perspektif pelanggan, ukuran kinerja apa yang bisa dikaitkan pada proses ini?**

Dari perspektif pelanggan, ukuran kinerja yang bisa dikaitkan dengan proses ini mungkin yaitu :

* Akurasi dalam pemrosesan dan pembayaran faktur
* Waktu yang dibutuhkan dari pengajuan permintaan pembelian hingga penerimaan barang
* Ketersediaan dan keramahan layanan pelanggan dari departemen pembelian dan departemen hutang dagang
* Ketepatan dalam memilih penjual dan mendapatkan kutipan yang sesuai

1. **Masalah potensial apa yang anda lihat dari proses ini? Informasi apa yang anda perlu kumpulkan untuk menganalisis masalah ini?**

Beberapa masalah potensial yang dapat terjadi dalam proses ini yaitu :

* Kesalahan atau kurangnya kutipan yang mengarah pada pemilihan penjual yang tidak optimal
* Keterlambatan dalam persetujuan permintaan pembelian karena pengumpulan informasi yang memakan waktu
* Keterlambatan dalam penerimaan barang karena masalah pengiriman atau kualitas
* Keterlambatan dalam pencocokan faktur dan pembayaran karena kesalahan atau ketidaksesuaian data

Informasi yang diperlukan untuk menganalisis masalah ini mencakup informasi tentang waktu dan kualitas dalam setiap tahap proses, tanggapan dari karyawan dan penjual, serta evaluasi terhadap efektivitas prosedur dan kebijakan yang berlaku.

1. **Menurut Anda, perubahan apa yang mungkin dilakukan pada proses ini untuk mengatasi masalah di atas?**

Beberapa perubahan yang mungkin dilakukan untuk mengatasi masalah di atas yaitu :

* Mengintegrasikan sistem akuntansi dengan sistem pengadaan untuk meningkatkan efisiensi dalam pencocokan faktur dan pembayaran
* Memperbaiki proses pengumpulan informasi untuk permintaan pembelian agar lebih efisien
* Memperbarui prosedur penerimaan barang untuk mengurangi keterlambatan
* Meningkatkan sistem pelacakan kutipan dan penjual untuk memastikan pemilihan yang optimal
* Menyediakan pelatihan dan dukungan yang memadai bagi staf yang terlibat dalam proses untuk meningkatkan kinerja dan akurasi