




STRATEGI MEMBUAT *BUSINESS PROCESS*

Akhmad Bakhrun, S.Kom., M.T.

Definisi Strategi (KBBI)



 Informasi: Temukan bantuan menggunakan KBBI Daring [di sini](#).

strategi



stra.te.gi /stratègi/

→ Tesaurus

1. *n* ilmu dan seni menggunakan semua sumber daya bangsa(-bangsa) untuk melaksanakan kebijaksanaan tertentu dalam perang dan damai
2. *n* ilmu dan seni memimpin bala tentara untuk menghadapi musuh dalam perang, dalam kondisi yang menguntungkan: *sebagai komandan ia memang menguasai betul -- seorang perwira di medan perang*
3. *n* rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus
4. *n* tempat yang baik menurut siasat perang



Definisi Strategi (www.dictionary.com)



dictionary.com/browse/strategy

ONARY.COM | THESAURUS.COM | MEANINGS | GAMES | LEARN | WRITING | WORD OF THE DAY


DEFINITIONS strategy

Top Definitions Quiz Related Content Examples British

strategy

[strat-i-jee] [SHOW IPA](#)  

See synonyms for: **strategy** / **strategies** on Thesaurus.com

 Elementary Level

noun, plural strat·e·gies.

- 1 Also **strategics**. the science or art of combining and employing the means of war in planning and directing large military movements and operations.
- 2 the use or an instance of using this science or art.
- 3 skillful use of a stratagem:
The salesperson's strategy was to seem always to agree with the customer.
- 4 a plan, method, or series of maneuvers or stratagems for obtaining a specific goal or result:
a strategy for getting ahead in the world.

Pendahuluan

Business Process

Sekumpulan **aktivitas** atau tugas **terstruktur dan saling berkaitan** yang menghasilkan layanan atau produk tertentu sesuai dengan **kebutuhan pengguna**.

Aktivitas

Serangkaian tindakan sistematis dengan **menggunakan alat kerja** atau sarana kerja untuk menghasilkan bagian-bagian kelengkapan keluaran *business process*.

Pengguna

Penerima keluaran yang dihasilkan suatu *business process* sesuai dengan kebutuhannya.

Tipe Business Process (1/2)

✓ Proses Inti (Core Process)

- 1) Memenuhi **kebutuhan pengguna eksternal** secara langsung;
- 2) Berpengaruh terhadap **keberhasilan organisasi** (mencapai, visi, misi, strategi organisasi) secara langsung;
- 3) Memberikan respon permintaan dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Contoh:

- Proses pelayanan nasabah menabung/mengajukan kredit di bank
- Proses pelayanan pasien rawat jalan/rawat inap di rumah sakit
- Proses pelayanan perkuliahan mahasiswa di perguruan tinggi.

Tipe Business Process (2/2)

✓ Proses Pendukung (Supporting Process)

- 1) Memenuhi kebutuhan pengguna **internal**, para pelaku (*stakeholder*) atau fungsi di proses inti.
- 2) **Tidak berkaitan langsung** dengan nilai manfaat organisasi.

Contoh:

- Proses perekrutan pegawai bank
- Proses pengadaan barang alat-alat medis di rumah sakit
- Proses layanan konsultasi psikologi mahasiswa di perguruan tinggi.

Prinsip Terkait *Business Process* (1/2)

1. Definitif

Business process harus memiliki **batasan**, **masukan**, serta **keluaran** yang jelas.

2. Urutan

Business process harus terdiri dari **aktivitas** yang **berurutan** sesuai waktu dan ruang.

3. Pelanggan

Business process harus mempunyai **penerima hasil proses**.

Prinsip Terkait *Business Process (2/2)*

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**.

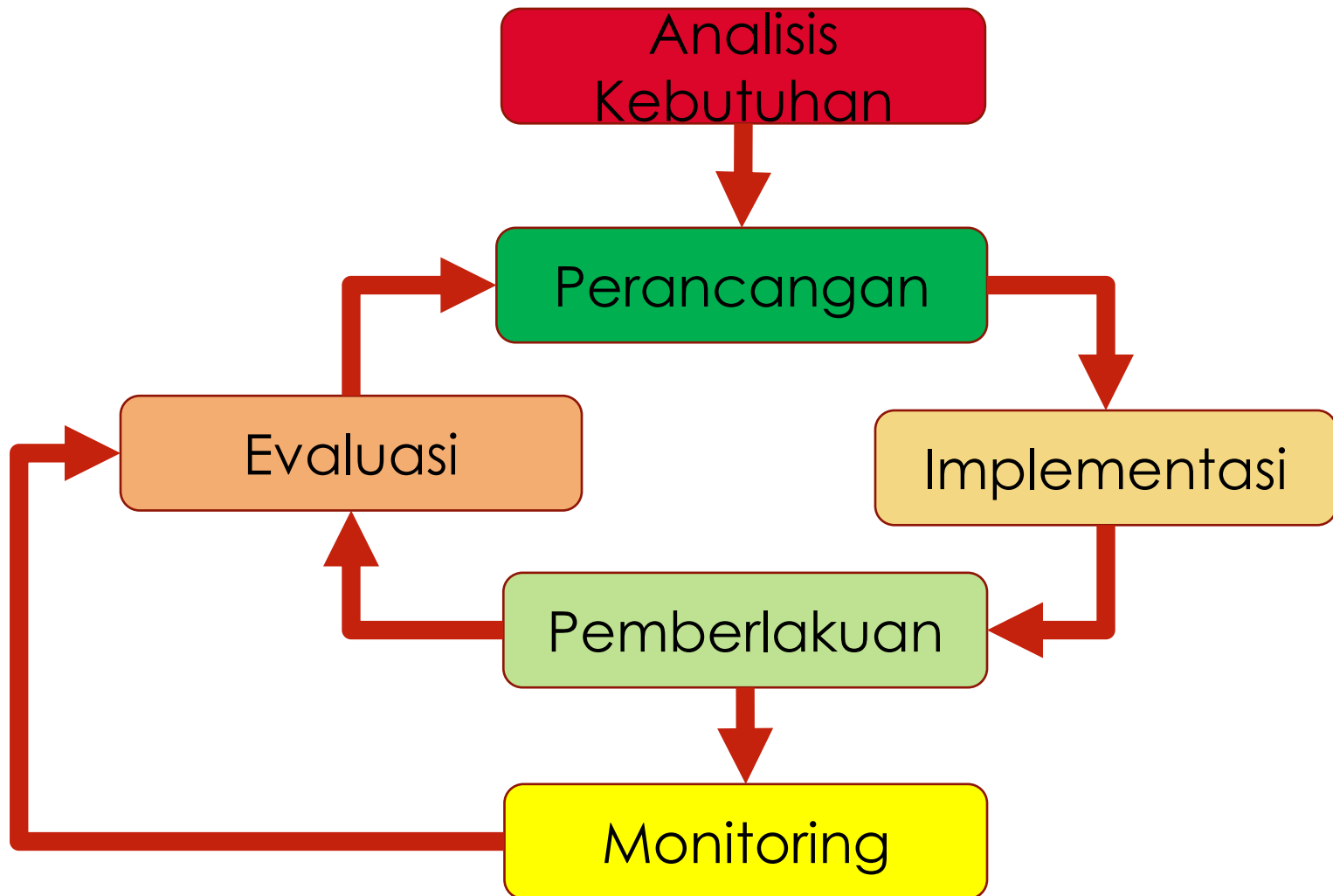
Manajemen *Business Process*

Manajemen *business process* tercakup dalam aktivitas Analisis Kebutuhan yang kemudian dilanjutkan dengan aktivitas Perancangan dengan menggunakan Business Process Model and Notation (BPMN).

Setelah modelnya tersusun, *business process* di-Implementasikan dengan baik dan diketahui keberhasilannya. Setelah teruji dan memenuhi kriteria yang diharapkan selama implementasi, berikutnya dilakukan Pemberlakuan. Pemberlakuan dilakukan dengan dukungan infrastruktur teknologi informasi yang memadai.

Business process yang terbentuk dilakukan Monitoring secara berkesinambungan dan berdasarkan fakta-fakta yang ada dilakukan Evaluasi kehandalannya untuk perbaikan berikutnya.

Diagram Manajemen *Business Process*



Metodologi Manajemen *Business Process*

- ✓ Metodologi manajemen *business process* mencakup dua aspek yaitu **teknik pengumpulan data** dan **analisis**.
- ✓ Teknik pengumpulan data adalah cara pengambilan data atau informasi sehingga data atau informasi yang diperoleh **valid** dan **merepresentasikan seluruh aspek** cakupan masalah yang dibutuhkan.
- ✓ Analisis lebih fokus pada **pemahaman**, **pemetaan** dan **perbaikan** seluruh *business process* dalam organisasi/perusahaan sehingga dapat disusun rekomendasi yang aplikatif dan efektif dalam penerapannya.
- ✓ Metode yang dipilih adalah metode yang memungkinkan hasil *business process* yang langsung dapat digunakan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Diskusi

Diskusi membahas suatu topik dimana peserta adalah **para pemimpin unit kerja atau nara sumber yang terkait dengan topik.**

2. Wawancara (terstruktur dan tidak terstruktur)

Wawancara terstruktur, semua **pertanyaan telah disipakan.** Wawancara tidak terstruktur, tidak menyiapkan pertanyaan seperti pada wawancara terstruktur, tapi menyiapkan **pertanyaan kunci.** Pertanyaan–pertanyaan berikutnya bergantung pada respon atau jawaban dari responden.

3. Observasi

Pengamatan dalam **rentang waktu** tertentu.

4. Telaah Dokumen

Penggalian data dan informasi dari **berbagai dokumen** baik berupa buku, surat-surat keputusan, peraturan perundang- undangan atau kebijakan tertulis.

Teknik Analisis

1. Analisis Kausal

Telaah hubungan logis antara pernyataan, fakta atau data dan informasi yang diperoleh

2. Klasifikasi Proses

Memilah-milah data/informasi atau fakta yang terkumpul sesuai dengan definisi proses inti atau proses pendukung.

3. Pemodelan Proses

Membuat model *business process* dengan teknik penggambaran alur baik secara manual maupun menggunakan program aplikasi (seperti Bizagi).

Analisis *Business Process*

- ✓ Biasanya dimulai dari analisis kebutuhan dengan cara memahami **visi, misi, tugas dan fungsi organisasi** dan pihak-pihak eksternal yang memerlukan dan mendapatkan layanan langsung dari organisasi.
- ✓ Pemahaman dapat dilakukan dengan **mempelajari dokumen terkait** dan **diskusi** dengan pimpinan organisasi, seperti diskusi dan/atau **wawancara** dengan pimpinan organisasi sampai dengan pimpinan unit organisasi terkecil.
- ✓ Tujuan adalah untuk melihat secara utuh **keseluruhan rangkaian proses** yang mempengaruhi kinerja dan pencapaian organisasi dalam melayani pemangku kepentingan utama, baik eksternal maupun internal.

Langkah-langkah Melakukan Analisis *Business Process*

1. Pahami arahan **strategis organisasi** (visi, misi, tugas dan fungsi organisasi);
2. **Identifikasi *business process*** yang akan dipetakan berdasarkan analisis kebutuhan;
3. Identifikasi **nama dan tipe *business process*** yang dimaksud;
4. Tentukan **siapa saja pengguna** atau pemakai utama dari *business process* yang dimaksud;
5. Uraikan **urutan kegiatan** yang membentuk rantai *business process*;
6. Lakukan **pemodelan *business process***;
7. Dapatkan **pengesahan dari pimpinan** lembaga untuk diberlakukan (bila diperlukan).

Format Analisis *Business Process* (F1)

No	<i>Business Process</i>	<i>Tipe Business Process</i>	Pengguna/ Pemakai	Kegiatan Utama	Masukan Utama	Keluaran Utama	Pemilik <i>Business Process</i>
1	Pembuatan KTP	Proses Inti	Warga	Mengajukan pembuatan KTP		KTP	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)
			Petugas Desa	Memberikan formulir pembuatan KTP			
			Warga	Mengisi formulir pembuatan KTP	Biodata Warga, foto, biaya administrasi		
			Warga	Menyerahkan berkas persyaratan pembuatan KTP dan membayar biaya administrasi			
			Petugas Desa	Memeriksa kelengkapan data			
						

Pembuatan KTP



Perbaikan *Business Process*

- ✓ Perbaikan *business process* didasarkan pada **evaluasi** atas *business process* yang telah diimplementasikan, yang diperoleh dari masukan internal maupun laporan dari masyarakat dan/atau pemangku kepentingan eksternal lainnya.
- ✓ Tujuan perbaikan *business process*:
 - 1) Penurunan biaya;
 - 2) Peningkatan kualitas output;
 - 3) Peningkatan kualitas layanan; dan
 - 4) Peningkatan kecepatan *delivery*

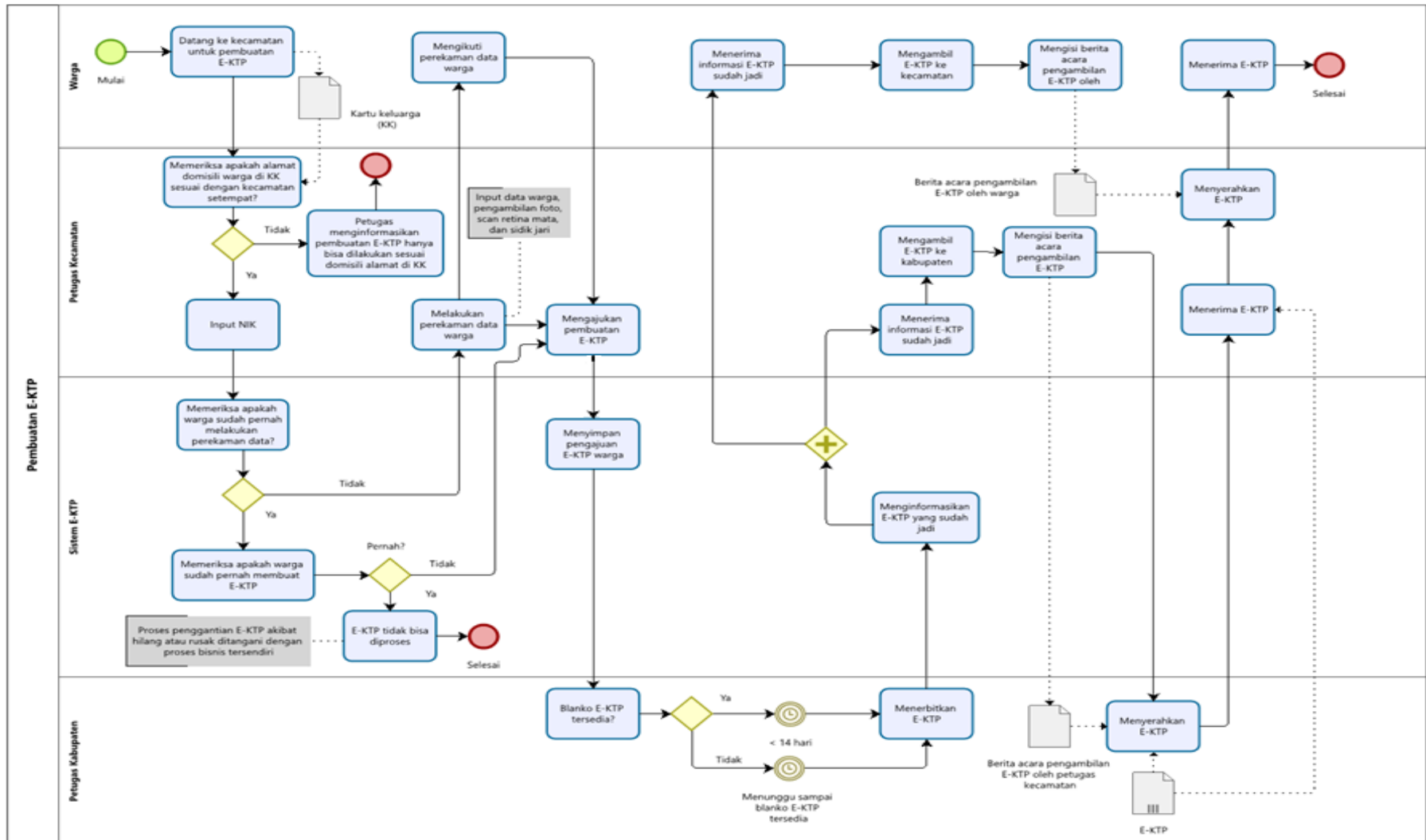
Langkah-langkah Melakukan Perbaikan *Business Process*

- 1) Pahami **harapan pengguna utama** atas perbaikan dari *business process*;
- 2) Pahami **kebijakan** atau peraturan yang mengatur *business process*;
- 3) **Identifikasi perbaikan** *business process* yang diusulkan, yang biasanya melalui:
 - 1) Penyederhanaan proses / *Simplification* (S);
 - 2) Penghilangan proses yang tidak perlu / *Elimination* (E)
 - 3) Pembuatan proses yang baru / *Reengineering* (R); atau
 - 4) Pengotomatisasian proses / *Automation* (A)
- 4) **Perbaiki model** *business process* sesuai dengan perbaikan yang telah diusulkan;
- 5) Dapatkan **pengesahan dari pimpinan** lembaga untuk diberlakukan (bila diperlukan)

Format Pemetaan Dan Analisis *Business Process (F2)*

No	Business Process	Harapan Pengguna Utama	Dapat Diperbaiki?	Perbaikan yang Diusulkan	Bagian Perbaikan (S-E-R-A)
1	Pembuatan E-KTP	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan efektivitas dan efesiensi administrasi kependudukan; • Integrasi data kependudukan; • Mencegah duplikasi identitas warga; • Mengurangi pungutan liar (pungli), • dst. 	Ya	Pembuatan E-KTP secara online	<i>Simplification (S)</i> <i>Elimination (E)</i> <i>Reengineering (R)</i>
2	Dan seterusnya

Pembuatan E-KTP



Contoh Deskripsi *Business Process* Pendaftaran MCU Untuk Pengangkatan PNS

Berdasarkan observasi, setidaknya ada sebelas proses bisnis layanan MCU yang teridentifikasi, yaitu: (1) pendaftaran; (2) pembayaran; (3) pemeriksaan fisik; (4) pemeriksaan buta warna; (5) pemeriksaan spesimen darah; (6) pemeriksaan spesimen urin; (7) pemeriksaan Thorax; (8) pengambilan hasil pemeriksaan Thorax; (9) analisis kesimpulan; (10) pengesahan hasil MCU; dan (11) pengambilan hasil MCU.

Setelah mengidentifikasi proses bisnis, langkah berikutnya adalah melakukan analisis terhadap semua proses bisnis, lalu membuat model untuk setiap proses (*TO-BE*). Pemodelan proses bisnis dijelaskan secara grafis menggunakan **BPMN** dengan tool **Bizagi** versi 3.3.x

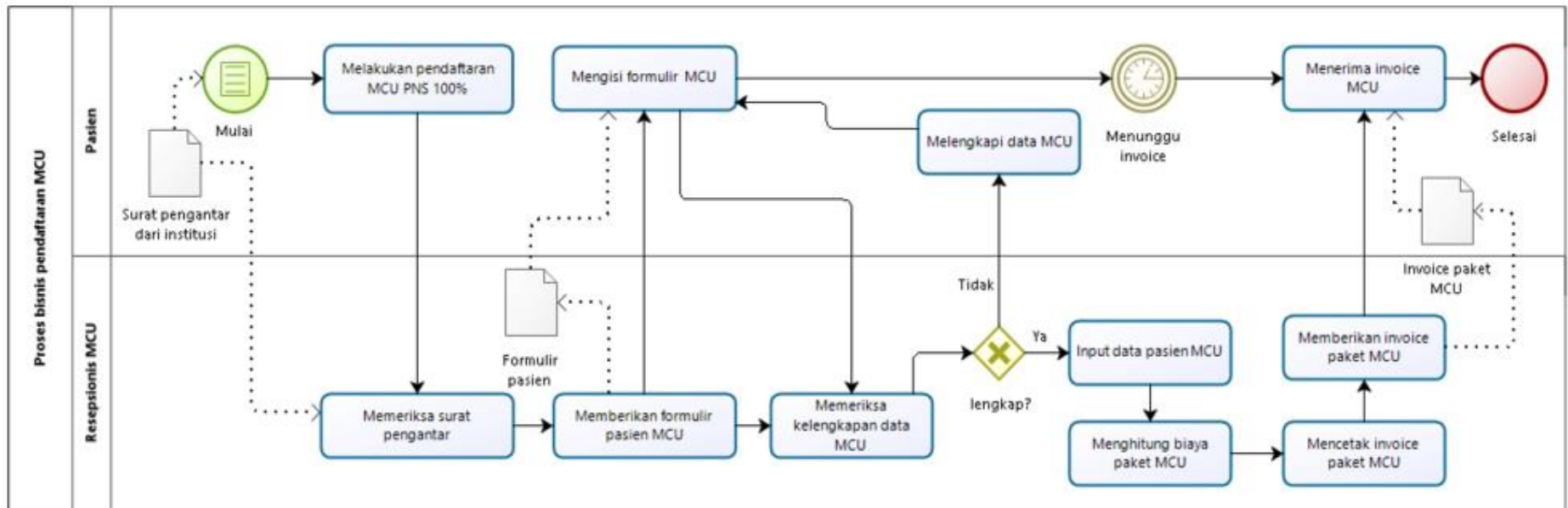
Contoh Deskripsi *Business Process* Pendaftaran MCU Untuk Pengangkatan PNS

Pendaftaran adalah tahap awal yang harus dilakukan oleh pasien MCU. Resepsionis MCU akan menanyakan tujuan pasien melakukan MCU, lalu memberitahukan **paket layanan MCU** yang sesuai dengan kebutuhannya. Bagi pasien yang melakukan MCU untuk syarat pengangkatan PNS, harus menyertakan surat **Permohonan Pemeriksaan Kesehatan (PPK)** dari instansi asalnya. Nomor surat PPK tersebut akan dicantumkan oleh pihak rumah sakit pada saat mengeluarkan **surat hasil MCU**.

Resepsionis MCU akan meminta pasien untuk mengisi formulir layanan MCU. Setelah mengisi formulir MCU, pasien mengembalikan formulir tersebut ke resepsionis MCU dan akan diperiksa kelengkapan datanya. Jika terdapat data yang belum lengkap, resepsionis MCU akan meminta pasien untuk melengkapi kembali data tersebut. Jika data sudah lengkap, resepsionis MCU menginput data MCU ke sistem.

Setelah data tercatat di sistem, resepsionis MCU mencetak invoice dan memberikan invoice tersebut kepada pasien untuk segera melakukan pembayaran layanan MCU. Proses ini secara normal membutuhkan **waktu lima menit**. Gambar 1 memperlihatkan proses bisnis pendaftaran MCU.

Contoh Diagram Proses Bisnis Pendaftaran MCU Untuk Pengangkatan PNS



Gambar 1. Proses Bisnis Pendaftaran

Tugas

1. Pilih satu layanan yang ada di Polban, yang minimal melibatkan 3 partisipan (tiap kelompok harus beda layanan).
2. Analisis *business process* apa saja yang ada pada layanan tersebut menggunakan format F1.
3. Buat deskripsi/atau penjelasan detail dari semua *business process* yang ada.
4. Buatlah diagram dari semua *business process* berdasarkan format F1 yang telah Anda lengkapi.