

Redesign Enterprise Process

Ir. I Gede Made Karma, MT

Pendahuluan

- o Transformasi bisnis dari tradisional menuju e-bisnis membuat adanya perubahan dalam proses bisnis yang dilakukan.
- o Perubahan tersebut memerlukan perancangan ulang proses yang harus dilakukan secara sistematis.
- o Perubahan yang tidak dirancang dengan baik kemungkinan besar akan mengakibatkan ketidakberhasilan usaha.

BPR for e-Business

- o "rethinking and redesigning business processes at both enterprise and supply chain level to take advantage of Internet connectivity and new ways of creating value"
- o Redesign front-office processes that interact with customers and back-office processes (across entire supply chains)
- o Changing the way the organisation operates, handling physical and electronic business processes and the way people work

Context of BPR for e-Business

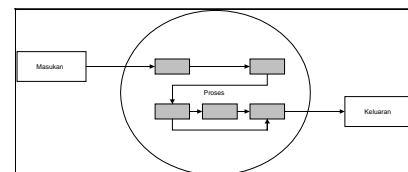
- o BPR carried out in
 - an organizational context : people, technologies and organisational form and structure
 - within the context of a process-centred approach to organisational change
- o Redesigning business processes + adjustment of work environment around the business processes so that new process can be executed effectively

Redesigning Business Processes

Properties of business process

- 1 Customer-facing
 - provide some value to recipient of the process
 - outputs can be used by either external or internal customers
- 2 Cross-functional, cross-department, cross-enterprise
 - typically cross-functional & cuts across many different depts
 - not confined to one part of the functional hierarchy
- 3 Hands-off – completed task handed off to another person to carry out the next task in a sequence
- 4 Altering the dynamics of information flows
- 5 Knowledge created around the process
 - collective requisite knowledge about the process that participants need to execute it (data, reports, trends, exceptions, FAQ & ideas)

Proses Bisnis

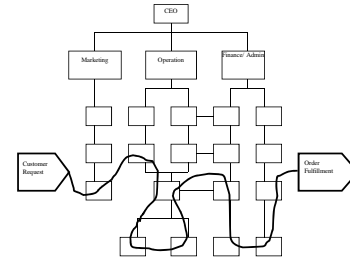


Sebuah proses bisnis adalah rangkaian aktivitas yang berhubungan untuk mengubah masukan bisnis menjadi sebuah keluaran bisnis yang telah ditetapkan.

Proses Bisnis

- o Masukan proses bisnis dapat berupa bahan material, peralatan, barang nyata, atau berbagai macam informasi.
- o Keluaran proses bisnis dapat berupa sebuah ide, sebuah laporan, sebuah desain/perencanaan, sebuah layanan, atau sebuah produk.
- o Setiap proses bisnis memiliki pelanggan (*customer*) yang jelas, yaitu seseorang atau kelompok orang yang menerima keluaran proses bisnis.
- o Dalam proses bisnis, orang-orang, peralatan, sumber daya material, dan prosedur bisnis digabungkan untuk mendapatkan hasil yang ditetapkan.

Aliran Proses



Aktivitas Proses Bisnis

- o aktivitas bernilai tambah (aktivitas yang penting bagi pelanggan),
- o aktivitas *hand-off* (aktivitas yang melalui beberapa batasan fungsional dalam organisasi), dan
- o aktivitas kendali (aktivitas yang mengendalikan aktivitas *hand-off*).

Business Process Reengineering

- o Dimulai di Amerika sekitar 1990 dengan nama lain *business redesign* dan *process innovation*
- o Mengambil pengalaman Jepang sebagai inspirasi
- o Reorganisasi sukses di Eropa pada sekitar 1980

Business Process Reengineering

- o Definisi
 - Rekayasa ulang adalah perancangan ulang proses bisnis – beserta sistem, kebijakan dan struktur organisasi yang mendukungnya - yang strategis dan bernilai tambah secara cepat dan radikal untuk mengoptimasi alur kerja dan produktivitas pada sebuah organisasi
 - Hammer dan Champy mendefinisikan rekayasa ulang adalah pemikiran ulang fundamental dan perancangan ulang proses bisnis secara radikal untuk memperoleh perbaikan yang dramatis pada ukuran kontemporer kritis performansi seperti biaya, kualitas, layanan, dan kecepatan
- o BPR mencari penerobosan untuk melakukan perbaikan beraneka segi, termasuk kualitas, biaya, fleksibilitas, kecepatan, ketelitian, dan kepuasan pelanggan. Pendekatan yang dilakukan mencakup aspek teknis (misalnya teknologi, standar, prosedur, sistem, dan pengendalian) dan aspek sosial (misalnya organisasi, susunan kepegawaian, kebijaksanaan, pekerjaan, riwayat pekerjaan, dan pendorong) dari proses.

Business Process Reengineering

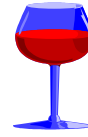
- o Karakteristik
 - Mengeliminasi (*eliminate*),
 - menyederhanakan (*simplify*),
 - mengintegrasikan (*integrate*), dan
 - mengotomasi (*automate*)
 - >>>> ESIA

Business Process Reengineering

Mengeliminasi	Menyederhanakan	Mengintegrasikan	Mengotomatiskan
Produksi berlebihan	Formulir	Pekerjaan	Kotor
Waktu tunggu	Prosedur	Tim	Sukar
Transportasi	Komunikasi	Pelanggan	Berbahaya
Pemrosesan	Teknologi	Pemasok	Membosankan
Persediaan	Bidang masalah		Pengumpulan data
Cacat / kerusakan	Aliran		Transfer data
Duplikasi	Proses		Analisis data
Manajemen			
Inspeksi			
Merekonsiliasi			

BPR - Lateral Thinking

Does the re-engineering consultant see the glass as half full or half empty?

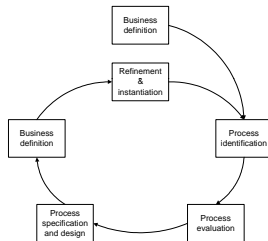


**Target well-defined & managed processes
Challenge existing practice & assumptions
Look for process innovation**

Neither.

It's the wrong size of glass!

Model BPR



Pendekatan Metodologi BPR

- Perancangan ulang secara sistematis
Mengidentifikasi dan memahami proses-proses yang ada dan kemudian mengolah proses tersebut secara sistematis untuk menciptakan proses-proses baru guna memberikan hasil yang diinginkan
- Pendekatan kertas bersih (*clean sheet approach*)
Secara fundamental memikirkan kembali cara menyampaikan produk atau jasa dan merancang proses-proses baru dari permulaan. Pilihan di antara kedua pendekatan tersebut tergantung mana yang lebih cocok bagi organisasi, dan juga skala waktunya.

Perbandingan Metodologi Rekeyasa Ulang

Penyusun	Latar Belakang	Langkah 1: Persiapan Proyek	Langkah 2: Perancangan Ulang Proses	Langkah 3: Implementasi
Hammer / Champy (1993)	Konsultan / Akademisi	1. Pengantar 2. Identifikasi 3. Seleksi	4. Pemahaman 5. Perancangan Ulang	6. Implementasi
Davenport (1996)	Akademisi	1. Penentuan Visi dan Tujuan 2. Identifikasi	3. Pemahaman dan Pengukuran 4. Teknologi Informasi	5. Prototyping 6. Implementasi
Manganelli / Klein (<i>Rapid Re</i>) (1994)	Konsultan	1. Persiapan 2. Identifikasi	3. Visi Proses 4a. Perancangan Teknis 4b. Perancangan Sosial	5. Transformasi
Kodak (1995)	Pengguna	1. Inisiasi Proyek 5. Manajemen Perubahan	2. Pemahaman 3. Perancangan Proses Baru 5. Manajemen Perubahan	4. Transisi Bisnis 5. Manajemen Perubahan

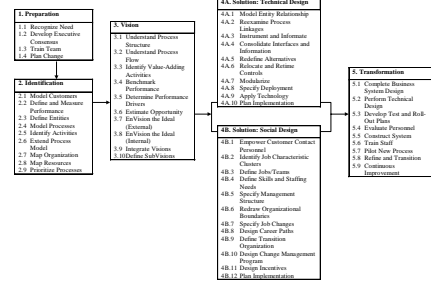
Metodologi *Rapid Re*

- Pengantar
 - Disusun oleh Raymond L. Manganelli dan Mark M. Klein, berlatar belakang konsultan
 - Pertama kali dipublikasikan pada tahun 1994
- Dinamakan *Rapid Re* karena metodologi ini dirancang untuk menghasilkan hasil akhir dengan cepat, biasanya dalam 6 bulan sampai 1 tahun.
- Rapid Re* adalah metodologi yang terdiri dari 5 tahap, 54 langkah yang menjadikan organisasi cepat memperoleh hasil riil dengan melakukan perubahan menyeluruh pada proses bisnis strategis bernilai tambah.

Metodologi Rapid Re

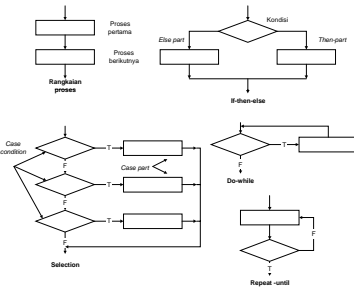
- o Tahap Pelaksanaan
 - Persiapan (*Preparation*)
 - Identifikasi (*Identification*)
 - Visi (*Vision*)
 - (A) Solusi : Rancangan Teknis (*Solution : Technical Design*)
 - (B) Solusi : Rancangan Sosial (*Solution : Social Design*)
 - Transformasi (*Transformation*)

Metodologi Rapid Re



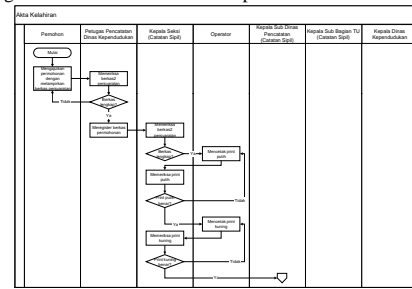
Pemetaan Proses

Diagram Alir / Flowchart



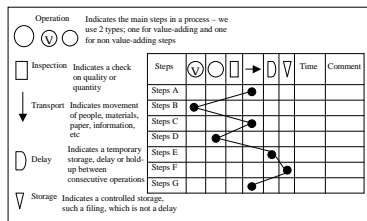
Pemetaan Proses

Diagram Alir Dokumen / Flowmap

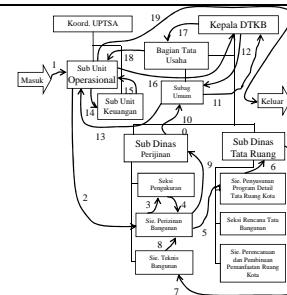


Pemetaan Proses

Diagram Alir Proses / Flow process chart



Contoh Proses



Gambar 3.5. Aliran proses pelayanan IMBB

Contoh Proses

No	Tahap-tahap proses	⊙	○	□	→	D	▽	Waktu	Pemilik Proses
37	Melakukan koreksi dan memodifikasi ulang perubahan-revisi dan laporan keberpihakan							20	Ka. Dinas
38	Menerima aktivitas berpihakan							700	
39	Mengajukan surat permohonan revisi ke pembuat, menginformasikan ke LPTKA							60	Sab. Bagian Umum
40	Menerima aktivitas berpihakan							600	
41	Membayar retribusi di UPTKA							60	Pembuat dan SUK
42	Membuat SK Asli							15	SUC, SUK
43	Mengajukan SK Asli ke DPM							20	SUC, SUK
44	Menerima SK Asli DPM							5	Ka. Dinas
45	Memberikan tempel dan stamp pada SK dan lampiran-lampirannya							10	Bagian Tata Usaha
46	Melakukan pengajuan di bagian di bank-bank							60	Bagian Tata Usaha
47	Menerima SK Asli yang sudah ditandatangani ke UPTKA							20	Tata Usaha
48	Menerima aktivitas berpihakan							2100	
49	Pembuatan surat resmi SK DPM di UPTKA							60	Pembuat
Jumlah Total: 3 30 210 20 15 10 60 2100									
Keterangan: SUK = Sub Unit Operasional SUK = Sub Unit Keuangan SUC/TKA = Kecamatan/Desa/Dukuh/Tata Usaha Kecamatan									