



**unisa**  
Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta

**unisa**  
Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta



## Proses Bisnis

**Kharisah Diniyah, S.ST., MMR**



## Pendahuluan

- Salah satu tujuan dalam menjalankan bisnis adalah mencapai suatu keberhasilan.
- Sehingga sangatlah penting menentukan langkah dalam menjalankan bisnis, karena kesalahan dalam penentuan satu langkah, dapat memberikan dampak buruk dalam bisnis tersebut.
- Oleh sebab itu, sangatlah pentingnya merencanakan dan merancang proses bisnis agar seluruh alur berjalan dengan benar.



## Pengertian Proses Bisnis

- Pengertian proses bisnis.
- Jenis Proses Bisnis
- Tipe Proses bisnis
- Karakteristik proses bisnis
- Tahapan/ siklus proses bisnis
- Manfaat proses bisnis



## Pengertian Proses Bisnis

- Menurut Davenport (1993)
  - Proses bisnis adalah tentang aktivitas yang terukur dan terstruktur untuk memproduksi output tertentu untuk sasaran pasar tertentu.
  - Jadi lebih ditekankan pada “**bagaimana**” suatu bisnis itu dijalankan, tidak pada “**apa**” yang dihasilkan oleh bisnis tersebut.
- Menurut Hamer dan Champy's (1993)

Proses bisnis adalah **sekumpulan aktifitas** yang membutuhkan **satu atau lebih input** dan menghasilkan output yang bermanfaat/ bernilai bagi pelanggan.



## Pengertian Proses Bisnis

- Proses bisnis adalah tentang langkah-langkah yang tepat yang memainkan peran penting dalam memberikan penawaran kepada pelanggan.
- Proses bisnis adalah sekumpulan pekerjaan atau aktivitas yang terstruktur dan saling berkaitan untuk menyelesaikan suatu masalah atau untuk menghasilkan produk ataupun layanan (untuk meraih sebuah tujuan tertentu).
- Proses bisnis adalah serangkaian langkah yang saling terkait yang ditugaskan kepada setiap pemangku kepentingan untuk pekerjaan tertentu untuk memberikan produk atau layanan kepada pelanggan.



## Jenis Proses Bisnis

- **Proses Utama:** proses fundamental → perusahaan mengirimkan **produk akhir** kepada **pelanggan**. Setiap langkah yang terlibat dalam proses ini bekerja untuk **menambah nilai** pada penawaran akhir.
- **Proses Dukungan:** Proses dukungan **tidak menambahkan nilai** ke produk akhir secara langsung tetapi **membuat lingkungan** untuk proses utama agar **beroperasi secara efisien dan efektif**. Proses ini mendukung operasi sehari-hari suatu organisasi.



## Jenis Proses Bisnis

- Proses manajemen:
  - Proses manajemen **mengatur operasi**, tata kelola perusahaan dan manajemen strategis.
  - Proses ini menetapkan **tujuan dan standar** yang mengarah pada kerja proses primer dan pendukung yang efisien dan efektif. Selain perencanaan, proses ini juga melibatkan **pemantauan dan pengendalian** proses bisnis lainnya.
  - Proses manajemen digunakan untuk mengelola bisnis melalui **perencanaan strategis, perencanaan taktis dan operasional**.



## Tahap/ Siklus dalam Analisis dan Proses Bisnis

➤ Design (Perencanaan) → identifikasi bisnis proses dan pemodelan bisnis.

Dilakukan survei terhadap bisnis proses dan lingkungan organisasi serta lingkungan teknis, yang selanjutnya diidentifikasi, ditelaah, dan divalidasi dan digambarkan dengan bisnis proses model.



## Tahap/ Siklus dalam Analisis dan Proses Bisnis

➤ Konfigurasi → seleksi sistem, implementasi, tes dan deployment.

Tahapan ini meliputi ;

1. Sebelum digunakan perlu dilihat apakah berjalan sesuai yang direncanakan atau belum. Misal penggunaan aplikasi atau SIM.
2. Pelatihan personal atau migrasi aplikasi jika diperlukan.



## Tahap/ Siklus dalam Analisis dan Proses Bisnis

- Pelaksanaan → operasional, monitoring dan maintenance

Pada tahap ini akan diperoleh informasi dari proses yang dijalankan sebagai dasar evaluasi di tahap berikutnya.

- Evaluasi → penggalan proses dan monitoring aktivitas bisnis (hasil proses bisnis)



## Karakteristik Proses Bisnis

- Definitif → memiliki batasan, masukan, serta keluaran yang jelas.
- Urutan → terdiri dari sebuah aktivitas yang memiliki tahapanyang sesuai dengan waktu dan ruang.
- Pelanggan → memiliki suatu penerima hasil proses.
- Nilai tambah → memberikan nilai lebih pada penerima.
- Keterkaitan → suatu proses tidak dapat berdiri sendiri, dan akan saling terkait dalam suatu struktur organisasi.
- Fungsi silang → memiliki/ mencakup beberapa fungsi walaupun tidak harus ada.



## Manfaat Proses Bisnis

Proses bisnis selalu memainkan peran penting dalam berfungsinya organisasi dan strukturnya.

Proses yang terencana dan strategis akan membantu/ memberi manfaat :

- Pengurangan pengeluaran dan resiko
- Mengurangi kesalahan manusia
- Meningkatkan efisiensi
- Lebih fokus pada pelanggan
- Menjembatani kesenjangan komunikasi
- Manajemen waktu yang lebih baik
- Adaptasi teknologi baru.

- Manfaat di atas hanya dapat dicapai jika semua prinsip dan metode dipetakan secara optimal dan standar.
- Perusahaan yang gagal melakukannya akan menghadapi masalah berikut:
  - ✓ Kegagalan mengenali masalah
  - ✓ Motivasi rendah pada karyawan
  - ✓ Kurangnya implementasi perubahan
  - ✓ Upaya yang memakan waktu
  - ✓ Efisiensi yang lebih rendah
  - ✓ Resiko tinggi dan pengeluaran yang meningkat



**UNISA**  
Universitas 'Aisyiyah  
Yogyakarta