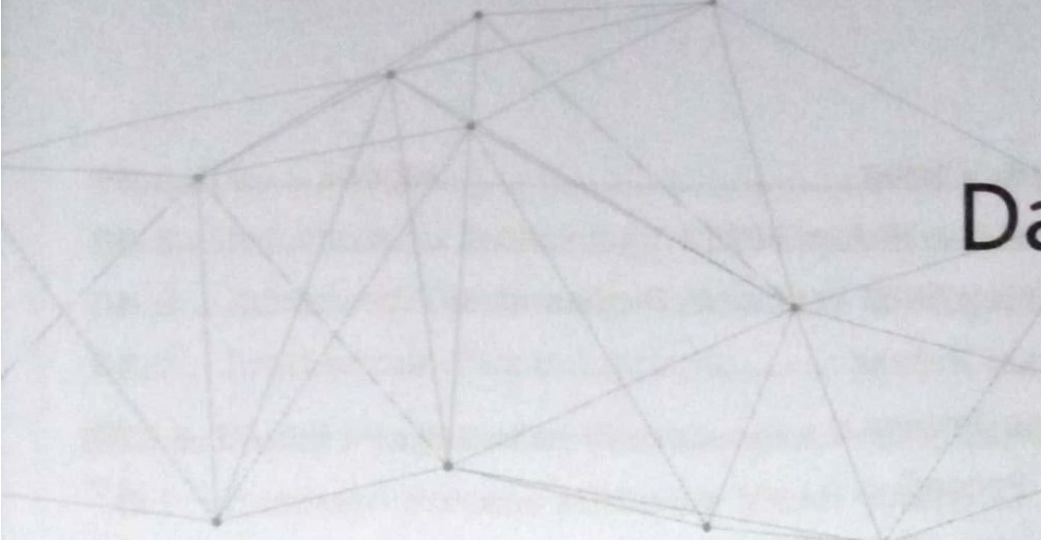


BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

Konsep dan Implementasi

Mahendrawathi ER, Ph.D.

Penerbit ANDI Yogyakarta



Daftar Isi

Pengantar	v
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xvii
Daftar Tabel	xxi
BAGIAN I — KONSEP BUSINESS PROCESS MANAGEMENT	1
BAB 1. Pengantar Tentang BPM	3
1.1 Perkembangan Pemikiran tentang Manajemen Proses Bisnis	4
1.1.1 Tradisi Teknik Industri, Simplifikasi Kerja dan Pengendalian Kualitas	6
1.1.2 Tradisi Manajemen	12
1.1.3 Tradisi Teknologi Informasi	16
1.2 Proses Bisnis	20
1.2.1 Definisi Proses Bisnis	21
1.2.2 Jenis Proses Bisnis	25
1.2.3 Definisi	27
1.3 Definisi BPM Terdahulu	28
1.3.1 Hal yang Bukan BPM	29
1.3.2 Prinsip BPM yang Baik	30
1.3.3 Definisi BPM yang Digunakan	31
1.4 Mengapa Organisasi Membutuhkan BPM?	32

BAB 2. Siklus Hidup BPM.....	37
2.1 Definisi Siklus Hidup BPM	38
2.2 Siklus Hidup BPM Menurut Dumas et al	40
2.3 Identifikasi Proses	42
2.4 Penemuan Proses.....	45
2.5 Analisis Proses	47
2.6 Perancangan Ulang Proses	55
2.7 Implementasi Proses	64
2.7.1 Pemantauan dan Kontrol Proses	65
2.8 BPM Project/Program Implementation Framework	67
BAB 3. Inisiatif BPM	69
3.1 Inisiatif di Level Enterprise.....	71
3.1.1 Arsitektur Proses	71
3.1.2 Model Kematangan Proses	74
3.1.3 Sistem Pengukuran Kinerja Terintegrasi.....	74
3.1.4 Mengelola Kapabilitas Non-Teknis BPM	76
3.2 Inisiatif di Level Proses Bisnis.....	80
3.2.1 Inovasi.....	80
3.2.2 Analisis dan Pemodelan Proses yang Kompleks	81
3.3 Inisiatif di Level Implementasi	83
3.3.1 Business Process Management Systems (BPMS).....	83
3.3.2 Standar dan Sertifikasi	86
BAB 4. Business Process Framework dan Business Process Reference Model.....	89
4.1 Definisi dan Klasifikasi Business Process Framework	91
4.2 Definisi dan Ciri Business Process Reference Model.....	95
4.3 APQC Process Classification Framework (PCF)	96
4.4 Supply Chain Operation Reference (SCOR)	103
4.4.1 Performance.....	105
4.4.2 Process	107
4.4.3 Practices	111

4.4.4	People	112
4.5	Information Technology Infrastructure Library (ITIL) ..	113
4.6	Enhanced Telecom Operation Map (eTOM).....	115
4.7	Framework Bisnis Lainnya.....	118
BAB 5. Model Pengukuran Kematangan Proses Bisnis		121
5.1	Business Process Maturity Model (OMG).....	124
5.1.1	Struktur dari BPMM.....	126
5.1.2	Tujuan dan Praktik dalam BPMM	127
5.1.3	Process Area	128
5.1.4	Kesesuaian BPMM.....	133
5.2	Business Process Orientation Maturity Model (BPOMM).....	133
5.2.1	Tingkatan BPOMM.....	135
5.2.2	Elemen BPOMM.....	136
5.3	Business Process Management Maturity Model (BPMMM).....	139
5.3.1	Tahapan BPMMM	140
5.3.2	Dimensi BPMMM.....	145
5.3.3	Faktor dalam BPMMM.....	147
5.4	Perbandingan Model BPM Maturity	157
BAGIAN II — IMPLEMENTASI BUSINESS PROCESS MANAGEMENT.....		159
BAB 6. Pengembangan Arsitektur Proses Bisnis dan Analisis Kebutuhan SI/TI Pada UMKM Garmen Berskala Kecil		161
6.1	Pendahuluan.....	162
6.2	Arsitektur Proses Bisnis	164
6.3	Metode Penelitian.....	166
6.3.1	Arsitektur Proses Bisnis.....	166
6.3.2	Analisis Kebutuhan SI/TI.....	168
6.4	Hasil dan Pembahasan	169
6.4.1	Pembuatan Arsitektur Proses Bisnis	172

6.4.2	Memodelkan Arsitektur Proses Bisnis	173
6.4.3	Analisis Kebutuhan SI/TI	179
6.5	Kesimpulan	195
BAB 7. Pengukuran Tingkat Kematangan Proses Bisnis dan Kesiapan Teknologi Informasi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah		197
7.1	Pendahuluan	198
7.2	Business Process Orientation Maturity Model	201
7.3	Kesiapan Teknologi Informasi	202
7.4	Metodologi	207
7.5	Hasil dan Pembahasan	209
7.5.1	Analisis Kematangan Orientasi Bisnis	210
7.5.2	Kesiapan Teknologi Informasi	217
7.5.3	BPOM vs. IT Readiness	218
7.6	Kesimpulan	221
BAB 8. Analisis Proses Bisnis Pengadaan Material dengan Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif		223
8.1	Pendahuluan	224
8.2	Metodologi	225
8.3	Proses Bisnis Saat Ini	226
8.4	Permasalahan dalam Pengadaan	229
8.5	Analisis Kualitatif	230
8.5.1	Value-Added Analysis	230
8.5.2	Root Cause Analysis	234
8.6	Process Mining	243
8.6.1	Identifikasi Data	244
8.6.2	Ekstraksi Data	244
8.6.3	Strukturisasi Data	245
8.6.4	Penggalian Proses dengan Disco	246
8.7	Kesimpulan	250

BAB 9. Analisis Proses Bisnis Berbasis Supply Chain

Operations Reference (SCOR).....	253
9.1 Latar Belakang.....	254
9.2 SCOR Model.....	256
9.3 Metodologi.....	257
9.3.1 Pengembangan Instrumen Penelitian.....	257
9.3.2 Rancangan Penelitian Kualitatif.....	258
9.3.3 Pengumpulan Data.....	258
9.3.4 Pengecekan Keabsahan Data.....	259
9.3.5 Analisis Data.....	259
9.4 Hasil.....	260
9.4.1 Analisis SCOR Level 1.....	260
9.4.2 Analisis SCOR Level 2.....	261
9.4.3 Analisis SCOR Level 4.....	263
9.4.4 Analisis SCOR Level 5.....	267
9.5 Masalah pada Proses Distribusi PTSG.....	269
9.5.1 Analisis Heuristic Redesign.....	272
9.6 Kesimpulan dan Saran.....	280

BAB 10. Analisis Tingkat Kematangan Orientasi Proses Bisnis

Perusahaan Engineer-To-Order.....	283
10.1 Pendahuluan.....	284
10.2 Metodologi.....	286
10.2.1 Pengumpulan Data.....	286
10.2.2 Pengolahan dan Pengecekan Keabsahan Data.....	286
10.2.3 Penilaian Kematangan Orientasi Proses Bisnis Perusahaan.....	288
10.2.4 Analisis Data.....	289
10.3 Hasil dan Analisis.....	289
10.3.1 Analisis Tingkat Kematangan Manajemen Proses Bisnis Studi Kasus.....	289
10.3.2 Strategic View.....	293
10.3.3 Process Documentation.....	295

10.3.4	Performance Measure	296
10.3.5	Process Organizational Structure	298
10.3.6	People Management	300
10.3.7	Process Organizational Culture	302
10.3.8	Customer	303
10.3.9	Supplier	306
10.3.10	Information Systems	306
10.4	Diskusi Hasil	308
10.4.1	Kelemahan Perusahaan	308
10.4.2	Rekomendasi	312
10.5	Kesimpulan	313

BAGIAN III — BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

DI MASA DEPAN315

BAB 11. Trend Manajemen Proses Bisnis317

11.1	Kondisi Penerapan Teknologi Proses Bisnis di Perusahaan	318
11.2	Penelitian Tentang Bpm di Masa Depan	320
11.2.1	Ambidextrous Business Process Management	322
11.2.2	Value-driven Business Process Management	326
11.2.3	Customer Process Management	327
11.3	Inovasi Rancang Ulang Proses	330

BAB 12. Social BPM.....333

12.1	Social Software	336
12.1.1	Prinsip-prinsip dari Social Software	337
12.1.2	Klasifikasi Social Software	338
12.2	Aplikasi Web 2.0	342
12.3	Social Media	348
12.3.1	Klasifikasi Social Media	348
12.4	Social BPM	352
12.4.1	Identifikasi	357
12.4.2	Perancangan dan Pemodelan	357

12.4.3	Analisis	358
12.4.4	Re-desain	358
12.4.5	Implementasi	359
12.4.6	Operasi dan Eksekusi	360
12.4.7	Evaluasi, pemantauan dan control dan perbaikan	360
12.5	Social Software untuk Mendukung Kapabilitas Inti BPM	362
12.6	Kajian Terkini Penelitian Social BPM	370
12.7	Penutup	373
BAB 13.	Teknologi Blockchain untuk BPM	375
13.1	Blockchain	376
13.2	Blockchain dan Kapabilitas BPM	379
13.2.1	Keselarasan Strategis	380
13.2.2	Tata Kelola	380
13.2.3	Metode	381
13.2.4	Teknologi Informasi	381
13.2.5	Orang	382
13.2.6	Budaya	382
13.3	Blockchain dan Siklus Hidup BPM	382
13.3.1	Identifikasi	383
13.3.2	Penemuan	383
13.3.3	Analisis	384
13.3.4	Rancang ulang	384
13.3.5	Implementasi	386
13.3.6	Eksekusi	386
13.3.7	Pemantauan	386
13.3.8	Adaptasi	387
13.4	Area untuk Penelitian Selanjutnya	387

DAFTAR PUSTAKA.....	391
LAMPIRAN: INSTRUMEN PENILAIAN KEMATANGAN ORIENTASI PROSES BISNIS	401
INDEKS	411