

# Kunci jawaban soal UTS Analisa Proses Bisnis Pagi

---

1. lihat pada referensi tentang diagram ishikawa
2. Proses bisnis adalah sebuah rantai aktivitas berulang yang berhubungan secara logis yang menggunakan sumber daya perusahaan untuk mengolah sebuah obyek (fisik atau mental) dengan tujuan untuk mencapai produk atau hasil yang terukur dan telah ditentukan untuk pelanggan internal maupun eksternal. ENAPS:

## Proses bisnis

1. Pengembangan produk
  - a. Penelitian produk
  - b. Perancangan dan Perencanaan produk
  - c. Perancangan dan perencanaan proses
  - d. Co-engineering
2. Pemerolehan komitmen pelanggan
  - a. Pengembangan pasar
  - b. Pemasaran dan penjualan
  - c. Tendering
3. Pemenuhan pesanan
  - a. Procurement and inbound logistics
  - b. Perencanaan dan pengendalian produksi
  - c. Perakitan dan produksi
  - d. Distribution and outbound logistics
4. Layanan pelanggan
  - a. Layanan purna jual
  - b. Retur produk

## Proses Sekunder

1. Dukungan
  - a. Manajemen keuangan
  - b. Manajemen sumber daya manusia
  - c. Manajemen informasi
  - d. Pemeliharaan
  - e. Pengawasan kesehatan, lingkungan, dan keamanan internal
2. Evolusi
  - a. Peningkatan proses bisnis berkelanjutan
  - b. Penelitian produk

- c. Penelitian teknologi produksi
  - d. Pengembangan sumber daya manusia
  - e. Pengembangan basis pemasok
  - f. Pengembangan hubungan eksternal
  - g. Perencanaan strategis
3. Banyak masalah baik internal maupun eksternal yang menyebabkan perlu dilakukannya peningkatan, antara lain:
  - Tingkat kinerja proses cenderung menurun, maka diperlukan perawatan untuk mengembalikannya pada kondisi standar
  - Perusahaan akan kalah bersaing jika tidak melakukan peningkatan kinerja
  - Tuntutan pelanggan semakin banyak sementara perusahaan berkepentingan memanjakan konsumen yang antara lain dengan memberikan pelayanan melebihi harapan. Untuk itu perusahaan perlu melakukan terobosan (breakthrough)
4. Self assesment atau evaluasi diri adalah teknik untuk mengevaluasi tingkat kinerja perusahaan dan proses bisnisnya yang dilakukan oleh perusahaan sendiri. Perbedaan antara self assesment dan performance measurement:
  - a. Waktu pengukuran
    - performance measurement dilakukan secara berkelanjutan
    - self assessment dilakukan secara periodik
  - b. Fokus:
    - performance measurement mengukur secara detail sebuah proses
    - self assessment mengukur keseluruhan proses bisnis perusahaan yang akan memberikan gambaran umum dan menyeluruh tentang kinerja perusahaan
  - c. Manfaat
    - hasil performance measurement digunakan untuk kegiatan operasional rutin dan memonitor peningkatan
    - hasil self assessment digunakan untuk menentukan area peningkatan jangka panjang dan mendukung keputusan strategis
5. Informasi yang dihasilkan dari sistem informasi akan lebih efisien dan efektif dan tujuan pengembangan TI dengan tujuan bisnis akan lebih selaras.