

# REKAYASA ULANG PROSES BISNIS

*Business Process Reengineering*

Disampaikan sebagai salah satu pokok bahasan pada matakuliah  
Manajemen Mutu Terpadu di STIE Indocakti – Malang – Jawa Timur  
Oleh: Santosa, S.Pd,MM



# Implementasi Manajemen Mutu Terpadu

1. Fokus pada pelanggan (pelanggan internal, eksternal)
2. Memiliki obsesi yg tinggi pd kualitas
3. Menggunakan pendekatan ilmiah dlm mengambil keputusan/ pemecahan masalah
4. Memiliki komitmen jangka panjang
5. Membutuhkan kerjasama tim
6. Memperbaiki proses secara berkesinambungan
7. Melakukan pendidikan dan pelatihan
8. Memberi kebebasan yg terkendali
9. Memiliki kesatuan tujuan
10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan

# Pengertian:

## Rekayasa Ulang Proses Bisnis

1. Proses berfikir kembali (rethinking)
2. Proses perancangan kembali (redesign)
3. Secara mendasar (fundamental)
4. Untuk mendapatkan perbaikan performance perusahaan yang memuaskan
5. Mencakup: *cost, quality, delivery, service, speed*

# Contoh konkret

## Perbaiki proses bisnis

1. Beberapa pekerjaan digabung menjadi satu
2. Karyawan ikut dilibatkan dlm pengambilan keputusan
3. Pengendalian langsung dikurangi
4. Rekonsiliasi seminim mungkin
5. Sentralisasi/ desentralisasi sesuai kebutuhan
6. Budaya kerja baru (lebih awal, mesin 24 jam, dll)

# 3 DIMENSI KERJA YG HARUS DIPERBAIKI

1. Dimensi TENAGA KERJA (*human dimension*)
2. Dimensi PROSES KERJA (*work process*)
3. Dimensi TEKNOLOGI (*technologycal dimension*)

# ACTION PENTING PADA TQM

1. FOKUS PADA PELANGGAN
2. MELIBATKAN SDM
3. PERBAIKAN TERUS MENERUS  
(*Coontinuous improvement*)
4. *Manajemen by SYSTEM (dokumen tertulis)*

# STRUKTUR STANDAR ISO



Struktur dokumentasi ISO

# 12 KONSEP

1. KEMAMPUAN MOBILISASI
2. VISI
3. SISTEM PENGUKURAN TARGET
4. MODEL EKONOMI USAHA
5. PENATAAN INFRASTRUKTUR
6. PERBAIKAN CARA KERJA
7. FOKUS PEMASARAN
8. PERLUASAN USAHA
9. TEKNOLOGI INFORMASI
10. SISTEM IMBAL JASA
11. KEBIASAAN BELAJAR INDIVIDU
12. PENGEBANGAN ORGANISASI