

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
PRAKATA	v
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL	xxix
DAFTAR AKRONIM	xxxi
Bab 1 Pengantar Manajemen Proses Bisnis.....	1
1.1 Proses di Mana-Mana	2
1.2 Elemen dari Proses Bisnis.....	5
1.3 Asal dan Sejarah BPM	11
1.3.1 Organisasi Fungsional	11
1.3.2 Kelahiran Pemikiran Proses	14
1.3.3 Kebangkitan dan Kejatuhan BPR	17
1.4 Siklus Hidup BPM	20
1.5 Rekap	35
1.6 Solusi Latihan	35
1.7 Latihan Lanjutan	37
1.8 Bacaan Lanjutan	41
Bab 2 Identifikasi Proses	43
2.1 Konteks Identifikasi Proses	43
2.2 Definisi Arsitektur Proses	50
2.2.1 Kategori Proses	50
2.2.2 Hubungan antara Proses	52
2.2.3 Penggunaan Kembali Model Referensi	55
2.2.4 Model Lanskap Proses	59
2.2.5 Contoh Arsitektur Proses SAP	68

2.3	Seleksi Proses	69
2.3.1	Kriteria Seleksi	69
2.3.2	Ukuran Kinerja Proses	72
2.3.3	Portofolio Proses	78
2.4	Rekap	81
2.5	Solusi Latihan	81
2.6	Latihan Lanjutan	85
2.7	Bacaan Lanjutan	90
Bab 3	Dasar-Dasar Pemodelan Proses	93
3.1	Langkah-Langkah Pertama dengan BPMN	94
3.2	Percabangan dan Penggabungan	98
3.2.1	Keputusan Eksklusif	99
3.2.2	Eksekusi Paralel	101
3.2.3	Keputusan Inklusif	107
3.2.4	Pengerjaan Ulang dan Pengulangan	113
3.3	Objek Bisnis	116
3.4	Sumber Daya	120
3.5	Dekomposisi Proses	128
3.6	Penggunaan Kembali Model Proses	132
3.7	Rekap	134
3.8	Solusi Latihan	135
3.9	Latihan Lanjutan	139
3.10	Bacaan Lanjutan	142
Bab 4	Pemodelan Proses Lanjut	145
4.1	Lebih Lanjut tentang Pengerjaan Ulang (Rework) dan Pengulangan (Repetition)	145
4.1.1	Pengulangan Paralel	147
4.1.2	Pengulangan yang Tidak Terkendali	152
4.2	Menangani Kejadian	153
4.2.1	Kejadian Pesan	154
4.2.2	Kejadian Sementara	155
4.2.3	Kejadian Balapan (Racing Events)	157

4.3	Menangani Pengecualian (Exceptions)	160
4.3.1	Penghentian Proses (Process Abortion)	161
4.3.2	Pengecualian Internal	162
4.3.3	Pengecualian Eksternal	164
4.3.4	Aktivitas Waktu Habis	165
4.3.5	Kejadian Noninterupsi dan Pengecualian Kompleks	166
4.3.6	Subproses Kejadian	168
4.3.7	Aktivitas Kompensasi	170
4.3.8	Ringkasan	172
4.4	Proses dan Aturan Bisnis	172
4.5	Rekap	174
4.6	Solusi Latihan	175
4.7	Latihan Lanjutan	184
4.8	Bacaan Lanjutan	196
Bab 5	Penemuan Proses	197
5.1	Pengaturan Proses Penemuan	198
5.1.1	Analisis Proses versus Ahli Domain	198
5.1.2	Tiga Tantangan Penemuan Proses	200
5.2	Metode Penemuan Proses	204
5.2.1	Penemuan Berbasis Bukti	205
5.2.2	Penemuan Berbasis Wawancara	209
5.2.3	Penemuan Berbasis Lokakarya (Workshop)	214
5.2.4	Kekuatan dan Keterbatasan	217
5.3	Metode Pemodelan Proses	221
5.3.1	Langkah 1: Identifikasi Batas Proses	221
5.3.2	Langkah 2: Identifikasi Aktivitas dan Kejadian	222
5.3.3	Langkah 3: Identifikasi Sumber Daya dan Serah Terimanya	222
5.3.4	Langkah 4: Identifikasi Aliran Kontrol	224
5.3.5	Langkah 5: Identifikasi Elemen Tambahan	225
5.3.6	Rangkuman	226

5.4	Jaminan Kualitas Proses Model	226
5.4.1	Kualitas dan Verifikasi Sintaksis	227
5.4.2	Kualitas dan Validasi Semantik	232
5.4.3	Kualitas dan Sertifikasi Pragmatis	234
5.4.4	Panduan dan Konvensi Pemodelan	237
5.5	Rekap	241
5.6	Solusi Latihan	242
5.7	Latihan Lanjutan	254
5.8	Bacaan Lanjutan	266
Bab 6	Analisis Proses Kualitatif	269
6.1	Analisis Nilai Tambah	269
6.2	Analisis Pemborosan	276
6.2.1	Bergerak	277
6.2.2	Menahan	279
6.2.3	Berlebihan	280
6.3	Analisis Pemangku Kepentingan dan Dokumentasi Masalah	284
6.3.1	Analisis Pemangku Kepentingan	285
6.3.2	Daftar Masalah (Issue Register)	290
6.3.3	Analisis Pareto dan Grafik PICK	295
6.4	Analisis Akar Penyebab (Root Cause Analysis)	299
6.4.1	Diagram Sebab-Akibat (Cause Effect Diagrams)	299
6.4.2	Diagram Why-why	305
6.5	Rekap	309
6.6	Solusi Latihan	310
6.7	Latihan Lanjutan	316
6.8	Bacaan Lanjutan	321
Bab 7	Analisis Proses Kuantitatif	323
7.1	Analisis Aliran	323
7.1.1	Menghitung Waktu Siklus Menggunakan Analisis Aliran.....	324
7.1.2	Efisiensi Waktu Siklus	330
7.1.3	Metode Jalur Kritis	333
7.1.4	Hukum Little	337

7.1.5	Kapasitas dan Kemacetan	339
7.1.6	Analisis Aliran untuk Biaya	343
7.1.7	Batasan Analisis Aliran	345
7.2	Antrian	346
7.2.1	Dasar-Dasar Teori Antrian	347
7.2.2	Model M/M/1 dan M/M/c	349
7.2.3	Batasan Teori Dasar Antrian	353
7.3	Simulasi	354
7.3.1	Anatomi Simulasi Proses	354
7.3.2	Input untuk Simulasi Proses	356
7.3.3	Alat Simulasi	362
7.3.4	Catatan sebagai Peringatan	363
7.4	Rekap	364
7.5	Solusi Latihan	365
7.6	Latihan Lanjutan	368
7.7	Bacaan Lanjutan	375
Bab 8	Desain Ulang Proses	377
8.1	Esensi dari Desain Ulang Proses	377
8.1.1	Inovasi Produk Versus Proses	378
8.1.2	Konsep Desain Ulang	381
8.1.3	The Devil's Quadrangle	385
8.1.4	Pendekatan Desain Ulang	386
8.1.5	Orbit Desain Ulang (The Redesign Orbit)	388
8.2	Metode Transaksional	390
8.2.1	Gambaran Umum Metode Transaksional	390
8.2.2	7FE	395
8.2.3	Heuristic Process Redesign.....	399
8.3	Metode Transformasional	404
8.3.1	Overview Metode Transformasional	404
8.3.2	Rekayasa Ulang Proses Bisnis	408
8.3.3	Desain Berbasis Produk	412

8.4	Rekap	417
8.5	Solusi Latihan	418
8.6	Latihan Lanjutan	421
8.7	Bacaan Lanjutan	430

Bab 9 Process-Aware Information System 433

9.1	Jenis-Jenis Process-Aware Information System	433
9.1.1	Domain-Specific Process-Aware Information System	434
9.1.2	Sistem Manajemen Proses Bisnis	437
9.1.3	Arsitektur BPMS	441
9.1.4	Kasus ACNS	447
9.2	Keuntungan Memperkenalkan BPMS	450
9.2.1	Pengurangan Beban Kerja	450
9.2.2	Integrasi Sistem yang Fleksibel	451
9.2.3	Transparansi Eksekusi	453
9.2.4	Pelaksanaan Aturan	454
9.3	Tantangan Memperkenalkan BPMS	455
9.3.1	Tantangan Teknis	456
9.3.2	Tantangan Organisasional	458
9.4	Rekap	462
9.5	Solusi Latihan	463
9.6	Latihan Lanjutan	465
9.7	Bacaan Lanjutan	466

Bab 10 Implementasi Proses dengan Model yang Dapat Dieksekusi 469

10.1	Identifikasi Batasan Otomasi	470
10.2	Tinjau Tugas Manual.....	474
10.3	Lengkapi Model Proses	479
10.4	Membawa Model Proses ke Tingkat Perincian yang Memadai	480
10.4.1	Dekomposisi Tugas	482
10.4.2	Dekomposisi Subproses Ad Hoc dengan CMMN	483
10.4.3	Agregasi Tugas	485

10.5	Tentukan Properti Eksekusi	485
10.5.1	Variabel, Pesan, Sinyal, Kesalahan, dan Tipe Datanya	487
10.5.2	Pemetaan Data	490
10.5.3	Tugas Layanan	491
10.5.4	Mengirim dan Menerima Tugas, Pesan, dan Peristiwa Sinyal	492
10.5.5	Tugas Skrip	493
10.5.6	Tugas Pengguna	494
10.5.7	Tugas, Peristiwa, dan Ekspresi Alur Urutan	497
10.5.8	Menerapkan Aturan dengan DMN	497
10.5.9	Properti Khusus BPMS Lainnya	500
10.6	Bagian Terakhir	504
10.7	Rekap	505
10.8	Solusi Latihan	505
10.9	Latihan Lanjutan	513
10.10	Bacaan Lanjutan	518
Bab 11	Pemantauan Proses	519
11.1	Konteks Pemantauan Proses	520
11.2	Dasbor Kinerja Proses	522
11.2.1	Dasbor Operasional	522
11.2.2	Dasbor Taktis	523
11.2.3	Dasbor Strategis	525
11.2.4	Alat-Alat untuk Pembuatan Dasbor	526
11.3	Pengantar Penggalan proses	526
11.3.1	Teknik-Teknik Penggalan Proses	527
11.3.2	Catatan Kejadian (<i>Event Logs</i>)	528
11.4	Penemuan Proses Otomatis	536
11.4.1	Grafik Ketergantungan	536
11.4.2	Algoritma- α	541
11.4.3	Penemuan Proses yang Robust	547
11.4.4	Pengukuran Kualitas untuk Penemuan Proses Otomatis	550

11.5	Penggalian Kinerja Proses	554
11.5.1	Dimensi Waktu	555
11.5.2	Dimensi Biaya	560
11.5.3	Dimensi Kualitas	562
11.5.4	Dimensi Fleksibilitas	564
11.6	Pemeriksaan Kesesuaian	566
11.6.1	Kesesuaian Aliran Kontrol	566
11.6.2	Kesesuaian Data dan Sumber Daya	573
11.7	Analisis Varian	574
11.8	Menyatukan Semuanya: Praktik Penggalian proses	578
11.9	Rekap	581
11.10	Solusi Latihan	583
11.11	Latihan Lanjutan	590
11.12	Bacaan Lanjutan	593
Bab 12	BPM sebagai Kapabilitas Perusahaan	595
12.1	Hambatan Kesuksesan BPM	596
12.2	Enam Faktor Kesuksesan dari Kematangan BPM	598
12.2.1	Penyelarasan Strategi	602
12.2.2	Tata Kelola	607
12.2.3	Sumber Daya Manusia	610
12.2.4	Budaya	612
12.3	Mengukur Kematangan Proses dan Kematangan BPM.....	615
12.4	Rekap	622
12.5	Solusi Latihan	622
12.6	Latihan Lanjutan	626
12.7	Bacaan Lebih Lanjut	629
LAMPIRAN A		631
DAFTAR PUSTAKA		639
INDEKS		655
PROFIL PENULIS		673
PROFIL PENERJEMAH		677